

**מדינת ישראל**  
**משרד הבינוי והשיכון**  
**אגף אכלוס**

**מכרז מס' 11/2010**

**מכרז להפעלת שירותי עיבוד מידע  
(שע"מ)**

**מכרז מספר 11/2010 מכרז להפעלת שירותי שע"מ**

## תוכן העניינים

עמוד	ראשי פרקים
3	רקע
5	הגדרות
7	תנאי סף
9	אמות מידה ותהליך בחירת הזוכה
14	עיקרי השירותים הנדרשים
25	הסכם רמת שירות - SLA
26	פיצויים מוסכמים
27	היערכות למתן השירותים
28	אבטחת מידע ושמירה על סודיות
31	בקרה ופיקוח
32	ביטוח
34	סיום ההתקשרות
35	התמורה
38	תנאים כלליים
40	מבנה ההצעה
42	מסירת ההצעה

### נספחים:

- נספח א': טפסי הגשת ההצעה
- נספח ב': מפרט השירותים
- נספח ג': נוסח החוזה
- נספח ד': החלטות הממשלה בעניין השתתפות בהחזרי משכנתא לקשישים נזקקים
- נספח ה': נוהל קבלת אישור בדבר הרשעות וקנסות בגין הפרת חוקי עבודה

## רקע

1. משרד הבינוי והשיכון (להלן: "המשרד"), פונה בזאת לקבלת הצעות להפעלת מרכז שירותי עיבוד מידע ע"י נותן שירותים חיצוני. מטרתו הראשונית של השירות הנדרש הינה הפעלת מרכז שירותים לקשישים נזקקים הזכאים לסיוע בדיור מהמשרד.

## כללי

2. המשרד, באמצעות אגף אכלוס, מופקד על מתן סיוע בדיור לזכאים בהתאם לנהלי המשרד. הסיוע ניתן, בדרכים שונות ובין היתר, באמצעות משכנתאות מסובסדות, סיוע בשכר דירה, השתתפות בהחזרי משכנתא וכן השכרת דירות בעלות מסובסדת בשיכון הציבורי.

3. בין הזכאים לסיוע, נכללים קשישים נזקקים העומדים בקריטריונים הקבועים בנהלי המשרד, המתקשים לעמוד בנטל עלויות הדיור. בהחלטות ממשלה מספר 2534 ו-2941 המצורפות בנספח ד', נקבע כי יינתן סיוע לאותם קשישים, בין היתר, ע"י השתתפות בהחזרי משכנתא, בהתאם לכללים הקבועים בנהלי המשרד.

4. בכוונת המשרד להפעיל את שירותי הסיוע לאותם קשישים נזקקים הזכאים לקבל השתתפות בהחזר משכנתא, כאמור בסעיף 3, באמצעות נותן שירותים חיצוני (להלן: "נותן השירותים") אשר ייבחר במכרז זה.

5. נותן השירותים יפעל על פי הנחיותיו, אישורו ופיקוחו של אגף אכלוס במשרד.

6. מרכז לשירותי סיוע בדיור לקשישים נזקקים אשר יפעיל נותן השירותים במסגרת מכרז זה, יכלול את הפעילויות המפורטות בהרחבה בסעיפים 18 – 56 במכרז ובנספח מפרט השירותים המצורף כנספח ב' למכרז זה. להלן עיקרי השירותים הנדרשים המובאים בהמשך, ובכלל זה:

6.1 שירותי קליטה, הזנה, השוואת נתונים, עדכון נתוני הזכאים וכן קביעת סטטוס הזכאות של מבקשי הסיוע בהתאם לנדרש ע"פ הנחיות המנהל וכללי המשרד. לצורך מתן שירותים אלו יתממשק נותן השירותים למערכת הממוחשבת הרלוונטית של המשרד.

6.2 "שירות מוקד לקוחות" לקבלה, טיפול ומענה לפונים למרכז לבירור מעמדם וזכאותם (טלפונית ובכתב).

6.3 שירותי מידע פרטני וניהולי למשרד, בין היתר, מענה לפנייות שונות בעניין השתתפות בהחזרי משכנתא לקשישים נזקקים, המגיעות מהמשרד, מחוזותיו ומגורמים שונים אשר עובדים בשיתוף פעולה עם המשרד. פניות אלה יכולות להגיע באמצעות פקס, טלפון, דואר, מייל, הודעה במענה הטלפוני וכל דרך אחרת אפשרית.

המפרט המלא של השירותים הנדרשים במכרז זה, מובא בנספח מפרט השירותים, נספח ב'.

7 א. תוקף חוזה השירותים יהא מחתימתם של מוסמכי החתימה של המשרד, לרבות מטעם חשבות המשרד ולתקופה של שנה וחודש. חודש מתקופה זו הינו לתקופת ההתארגנות כמפורט בסעיפים 51 ו-84 להלן. מובהר בזאת כי הפעילות בתקופה זו תעשה על חשבון הזוכה ובאחריותו.

א. למשרד הבינוי והשיכון שמורה זכות ברירה (אופציה) להארכת תוקף ההתקשרות לתקופות נוספות ולא יותר מארבע שנים נוספות, סה"כ חמש שנים וחודש במצטבר, ע"פ שיקול דעתו הבלעדית של המשרד ובכפוף לצורך, למגבלות התקציב, לחוק התקציב ותקנותיו ובהתאם להחלטות ועדות המכרזים של המשרד (להלן: "תקופת ההתקשרות") וכן בכפוף להוצאת הזמנות חתומות ע"י מורשי החתימה של המשרד.

8 שאלות בנוגע למכרז זה ניתן להפנות בכתב, לגבי רונית גדוליאן, משרד הבינוי והשיכון, אגף אכלוס, בדואר אלקטרוני RonitG@moch.gov.il או בפקס מס' 5847534-02 עד יום 26.7.2010. על המציע לוודא הגעת השאלות, בטלפון מספר 02-5847533. משרד

הבינוי והשיכון יענה לשאלות באופן מרוכז. מסמך המרכז את השאלות והתשובות, ייחתם ע"י המציעים ויהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. לא תהיה אפשרות אחרת לקבל מידע או לברר פרטים כלשהם בהקשר למכרז זה.

9 כנס ספקים בעניין המכרז ייערך ביום 29.7.2010, בשעה 10:00, בחדר מס' 255 בבניין א', בקומה ב', משרד הראשי של משרד הבינוי והשיכון, בשכונת שייך ג'ראח, מזרח ירושלים. ההשתתפות בכנס הספקים הינה חובה ומציע שלא ישתתף בכנס זה, תיפסל הצעתו על סף.

## הגדרות

10 במכרז זה:

- 10.1 **המשרד** – משרד הבינוי והשיכון.
- 10.2 **המנהל** – מנהל אגף אכלוס הינו הממונה מטעם המשרד לעניין פרויקט זה והחווה שייחתם עם הזוכה. המנהל רשאי למנות בא כוח מטעמו מעובדי המשרד ולהעניק לו את כל סמכויותיו או מקצתן לביצוע פרויקט זה.
- 10.3 **נותן השירותים** - החברה עימה נחתם הסכם התקשרות להפעלת שירותי עיבוד מידע (שע"מ). נותן השירותים יפעל בהתאם להנחיות המנהל וייתן את השירותים בהתאם לדרישותיו המקצועיות של המנהל.
- 10.4 **המרכז** - מרכז לשירותי סיוע בדיוור לקשישים נזקקים המופעל ע"י נותן השירותים לצורך מתן השירותים עפ"י מכרז זה.
- 10.5 **מנהל השירות** - מנהל המרכז (כהגדרתו) של נותן השירותים אשר אחראי מטעמו על ההיערכות להפעלת המרכז, על מתן השירותים במרכז וניהולו השוטף, על ההיענות לדרישות המכרז והחווה בהיבטים המקצועיים, הלוגיסטיים והמינהליים ועל הקשר עם המנהל (כהגדרתו).

10.6 **נותן המשכנתא** - אחד מ-2 התאגידים הבאים :

10.6.1 תאגידים בנקאיים אשר מאושר להם ליתן משכנתא והמפוקחים ע"י המפקח על הבנקים בבנק ישראל וכן כל מי שיחליפו.

10.6.2 תאגידי ביטוח אשר מאושר להם ליתן משכנתאות ע"י הממונה על שוק ההון והביטוח או כל מי שהוסמך להחליפו.

10.7 **רשומה** – כל שדות הקלט הקשורים במספר הזהות של מקבל הסיוע או הפונה לקבלת הסיוע ואשר בהם מתבצעים תהליכי קליטה, שינוי או עדכון נתונים.

10.8 **פעולה ברשומה** – פעולה או מספר פעולות לקליטה, לעדכון או לשינוי של נתון או מספר נתונים, לרבות קליטת דיווח של פנייה טלפונית או בכתב, המבוצעות ברשומה אחת.

**מודגש בזה שפעולות ברשומה המבוצעות במהלך 10 ימי עבודה עוקבים, ייחשבו לצורכי מכרז זה כפעולה ברשומה אחת.**

10.9 **"קשיש"** - מי שמלאו לו 70 שנה ומעלה.

10.10 **"זכאי פוטנציאלי"** – קשיש אשר טוען לזכאות לקבלת סיוע בדיוור, ואשר זכאותו תבחן ע"פ הקריטריונים של המשרד.

10.11 **"זכאי בפועל"** - מי שנקבע ע"י המשרד כזכאי לקבלת סיוע בדיוור בהחזר בהשתתפות בהחזרי משכנתא, ע"פ הקריטריונים של המשרד.

10.12 **"קריטריונים של המשרד"** - הוראות, הנחיות, נוהלי משרד, לרבות שינויים ועדכונים שנעשו ו/או ייעשו בהם מעת לעת, כמפורט בגוף המכרז ובמפרט השירותים.

10.13 "SLA" – Service Level Agreement, רמת שירות אותה מתחייב נותן השירותים להעניק למשרד בכל מגוון השירותים הנכללים במסגרת ההתקשרות עימו.

## תנאי סף להשתתפות במכרז

11 רשאי להגיש הצעות למכרז זה, מציע העומד בתנאים הבאים:

11.1 המציע הינו תאגיד רשום כדין בישראל.

11.2 למציע ניסיון מוכח במתן שירותי ריכוז, בדיקה, השוואת נתונים, קליטה, עדכון נתונים במערכת ממוחשבת, יישום הנחיות על פי נהלים וכללים מורכבים וכן מתן שירות לקוחות, טלפוני ובכתב, בפרויקט אחד לפחות, ב-5 השנים האחרונות, החל מ-1.1.05 ואילך, שנמשך לפחות 12 חודשים ברצף.

"פרויקט" יוגדר לצורך תנאי הסף במכרז זה, כשירות כנ"ל העונה במצטבר, לתנאים הבאים:

11.2.1 השירות במסגרת כל אחד מהפרויקטים הנ"ל ניתן לגוף חיצוני למציע.

11.2.2 בסיס הנתונים בכל אחד מהפרויקטים כלל לא פחות מ – 70,000 רשומות.

11.2.3 בכל אחד מהפרויקטים נעשו, לא פחות מ – 4,000 פעולות ברשומות בממוצע לחודש.

11.2.4 היקפו הכספי של כל פרויקט (שכר הטרחה ששולם למציע בגין מתן השירותים בפרויקט) היה גבוה מ – 20,000 ₪ (לא כולל מע"מ) בממוצע לחודש.

11.3 למציע, מנהל שירות מטעמו, המיועד למתן השירות הנדרש במכרז זה ואשר ייתן את השירותים באופן אישי, שהוא בעל ניסיון של שנתיים לפחות במהלך 5 השנים האחרונות, החל מ-1.1.05 ואילך, מתוכן לפחות

שנה ברצף, בניהול שירות "פרויקט דומה" אחד לפחות, ע"פ הגדרתו בסעיף 11.2 לעיל.

11.4 המציע יצרף להצעתו ערבות בנקאית/חברת ביטוח (ע"פ החברות המאושרות ע"י החשב הכללי במשרד האוצר) לקיום הצעתו במכרז, בסך של 35,000 ₪ שתהא בתוקף עד לתאריך 5.11.2010, בהתאם לנוסח המפורט בנספח א' - 19 למכרז.

11.5 למציע מחזור כספי, על פי מאזן מבוקר, של 600,000 ש"ח לכל הפחות (כולל מע"מ) בכל אחת מהשנים 2007 - 2009. יש לצרף אישור רואה חשבון על מחזור כספי (נספחים א'-3 וא' 18).

11.6 למציע כל האישורים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס) התשל"ו 1976.

11.7 תצהיר בכתב של המציע ו/או מוסמכי החתימה מטעמו של המציע כי הוא פועל על פי כל דין לעניין תשלום שכר מינימום ולעניין העסקת עובדים זרים (נספח א'-17).

11.8 תצהיר בכתב של המציע ו/או מוסמכי החתימה מטעמו של המציע בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על המציע כמעסיק לצורך אספקת השירותים (נספח א'-17).

11.9 המציע צירף להצעתו אישור מטעם מינהל ההסדרה והאכיפה במשרד התמ"ת בדבר הרשעות ב-3 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעה וקנסות בשנה האחרונה שקדמה למועד האחרון להגשת הצעה, או היעדרם. נוהל קבלת האישור מפורט בהודעה, "נוהל קבלת אישור בדבר הרשעות וקנסות בגין הפרת חוקי העבודה", מס' ה. 7.11.3.1 של החשב"ל המצורף כנספח ה' למכרז.

11.10 אישור מרואה חשבון המבקר את החברה או מעורך דין שבשרות החברה על התחייבות המציע לדרישה לעשות שימוש לצורך המכרז אך ורק

בתוכנות מקוריות.

11.11 המציע רכש את מסמכי המכרז.

12 על המציע לעמוד בכל תנאי הסף. מציע שאינו עומד באחד מהתנאים לעיל, הצעתו תפסל על הסף ולא תובא בחשבון בהערכת ההצעות.

## **אמות מידה ותהליך בחירת הזוכה**

13 אמות המידה לבחירת ההצעה הזוכה הינן :

13.1 איכות ההצעה – (60% משקל)

איכות ההצעה תקבע באמצעות ציון המשקלל את האיכות בהתאם למפורט במפ"ל הקבוע בסעיף 13.1 להלן וע"פ אמות המידה הבאות:

13.1.1 היקף ניסיונו הרלוונטי של המציע בביצוע פרויקטים דומים (כמוגדר בסעיף 11.2) – 15%.

13.1.2 היקף ניסיונו הרלוונטי של מנהל השירות מטעם המציע בניהול פרויקטים דומים (כמוגדר בסעיף 11.3) – 15%.

13.1.3 המלצות לקוחות שקיבלו שירותים בתחומים הרלוונטיים למכרז זה, מהמציע (5%) וממנהל השירות מטעמו (5%), סה"כ 10%.

13.1.4 פירוט האמצעים והשיטה של המציע לביצוע המטלות הנדרשות במכרז זה ובכלל זה:

(1) פירוט האמצעים והשיטה לניהול והפעלת שירותי עיבוד המידע (קליטה, הזנה, השוואת נתונים, עדכון נתוני הזכאים וקביעת סטטוס הזכאות של מבקשי הסיוע בהתאם לנדרש ע"פ הנחיות המנהל וכללי המשרד). – 10%.

2) פירוט האמצעים והשיטה למתן שירות מוקד לקוחות (קבלה, טיפול ומענה לפונים לברור מעמדם וזכאותם). – 10%.

3) פירוט האמצעים והשיטה למתן שירותי מידע פרטני וניהולי למשרד. – 5%.

4) פירוט האמצעים והשיטה לאבטחת המידע. – 5%.

5) פירוט האמצעים האחרים (דיוור, מיכון, ריהוט, תקשורת וכד'ו). – 5%.

13.1.5 תכנית העבודה ולוחות הזמנים להפעלת המרכז לשירותי עיבוד מידע (סיוע לקשישים המתקשים בהחזר משכנתא) – 10%.

**יובהר כי במקרה והמציע ו/או מנהל השירות סיפק שירותים למשרד, יעריך המשרד את איכות ההצעה גם ע"פ ניסיונו שלו עם המציע ו/או מנהל השירות מטעמו.**

13.1.6 **ראיון של מנהל השירות מטעם המציע – 15%**  
בראיון, יראיין המשרד את מנהל השירות מטעם המציע ובו תינתן הזדמנות להציג את ניסיונו בפרויקטים רלוונטיים שביצע.

13.2 הצעת המחיר – (40% משקל). ציון הצעת המחיר יינתן בהתאם לקבוע בסעיף 17 להלן.

14 שלבים בבחירת ההצעה הזוכה :

תנאי הכרחי להערכתה של הצעה הינו עמידה בתנאי הסף של המציע.

14.1 בשלב הראשון תיפסלנה ההצעות של מציעים אשר אינם עומדים בתנאי הסף.

14.2 בשלב השני תיבחנה ההצעות ותוערך איכות הצעה הכוללת. ההצעות תוערכנה בניקוד בין 0 – 100 עפ"י אמות המידה המפורטות בסעיף 13.1 לעיל.

רק הצעות שהוערכו בציון איכות של 80 ומעלה יעלו לשלב בדיקת הצעה הכספית.

במקרה בו מספר ההצעות שציון איכות ההצעה שלהם הוא 80 לפחות, יהיה נמוך משלוש, רשאי יהיה המשרד, על פי שיקול דעתו, להעלות לשלב הצעה הכספית את שלושת ההצעות בעלות ציון איכות הגבוה ביותר (אף אם הוא נמוך מ-80) ובלבד שציון איכות הצעה שקיבלו לא יהיה נמוך מ-70.

15 בשלב השלישי תיפתחנה הצעות המחיר של אותן הצעות כשרות שעברו את שני השלבים הראשונים וייקבעו ציונים להצעות הכספיות כמפורט בסעיף 17.1 וסעיף 17.2 להלן.

16 בשלב האחרון ייערך שקלול בין הציון הכולל של ההצעה הכספית של המציע לבין ציון האיכות של ההצעה ויקבע דירוג המציעים לפי הניקוד המשוקלל. ההצעה בעלת הניקוד המשוקלל הגבוהה ביותר, היא ההצעה הזוכה.

17 ציון ההצעה הכספית ייקבע כדלקמן:

לצורך כך תחושב העלות החזויה להפעלה חודשית של השירות, המורכבת מהיקפי פעילות חזויים ומהתמורה הנדרשת בגינם, בהצעתו של כל מציע.

17.1 העלות החזויה תחושב באמצעות סיכום מרכיבים הבאים (כמפורט

בהמשך בפרק התמורה בסעיף 81) כדלקמן:

17.1.1 עלות חודשית לביצוע פעולה ברשומה

(שינוי/עדכון/הוספה/השוואת נתונים) ידנית של פרטי זכאות

קיימים במערכת ו/או הזנה ידנית של נתוני הזכאים אשר

קיימים במערכת הממוחשבת - המחושבת לפי מכפלה של

מספר

השינויים החזוי שיבוצעו במהלך חודש במחיר ביצוע פעולה

ברשומה שבהצעת המציע (סעיף 81.1).

17.1.2 עלות חודשית של טיפול בפניות (כולל פניות שהגיעו באמצעות המענה הקולי כמפורט בסעיף 28 למכרז) - המחושבת לפי מכפלה של מספר הפניות המטופלות החזוי שיבוצעו במהלך חודש במחיר טיפול בפניה שבהצעת המציע (סעיף 81.2).

טיפול בפנייה באמצעות שיחה/ות יוצאת/ות מטעם המציע אל מבקש סיוע אשר מבוצעות במהלך 10 ימי עבודה עוקבים, יחשבו לצרכי מכרז זה, כטיפול בפנייה אחת.

17.1.3 עלות חודשית למענה טלפוני מצטבר - המחושבת לפי מכפלה של מספר שעות המענה הטלפוני במהלך חודש במחיר שעת מענה טלפוני מצטבר שבהצעת המציע (סעיף 81.3).

17.1.4 עלות חודשית למקרים הדורשים בניית תשלומים באופן ידני (כמפורט במפרט השירותים בנספח ב'), עבור פרטי זכאות שלא טופלו באופן ממוחשב עקב פטירת מבקש הסיוע, פירעון הלוואה בתקופה שמבקש הסיוע היה זכאי לקבל את הסיוע ע"פ הקריטריונים, שינוי סטטוס האישי של מבקש הסיוע וכו' - המחושבת לפי מכפלה של מספר מקרים שטבלת התשלומים נבנו באופן ידני החזוי במהלך חודש במחיר הטיפול הידני שבהצעת המציע (סעיף 81.4).

17.2 הנחה מתעריף של 120 ₪ (לא כולל מע"מ) לשע"ע של תוכנית/מנתח מערכות, כמפורט בסעיף 27 למכרז. שירות זה עשוי להידרש במהלך תקופת ההתקשרות ואינו נדרש בעת פרסום במכרז. להצעה הכספית עבור סעיף זה יינתן משקל של 5% בלבד מציון ההצעה הכספית של המציע.

17.3 הציון להצעה הכספית הכוללת של המציע יקבע על פי הנוסחה הבאה:

$$0.05 \quad X \quad \text{הצעת מחיר לשעת תוכניתן}$$

+

$$0.95 \quad X \quad \frac{100 \quad X}{\text{העלות החזויה, להפעלה חודשית הנמוכה ביותר}} \quad \text{העלות החזויה, להפעלה חודשית בהצעה הנבדקת}$$

17.4 דוגמא לחישוב :

להלן טבלה המציגה דוגמה לשיטת חישוב המחיר.

יודגש כי הנתונים הכמותיים המובאים בטבלה לרבות לעניין היקפי הפעילות החזויים הינם נתונים כפי הצטברו מתחילת הפעלת הפרויקט במשרד, קרי החל מ-23.3.2010 ועד למועד פרסום מכרז זה. מטבעם של דברים מדובר בתקופת הפעלה ראשונית ואיננה מעידה על היקפי עבודה במהלך הפעלה השוטפת של הפרויקט ולכן יתכנו שינויים גדולים בכמויות. הנתונים הם לצרכי אינדיקציה בלבד, ואין המשרד מתחייב לנתונים אלו או אחרים. השימוש בנתונים אלו הינם באחריותו הבלעדית של המציע.

הצעה ג'	הצעה ב'	הצעה א'	
1,500	1500	1500	מספר חזוי לביצוע פעולה ברשומה במהלך חודש :
20	15	24	הצעת מחיר לביצוע שינויים ברשומה (להמחשת החישוב בלבד) :
30,000	22,500	36,000	עלות חודשית חזויה לביצוע פעולה ברשומות :
750	750	750	מספר חזוי לפניית המתקבלות במהלך חודש :
12	18	16	הצעת מחיר לטיפול בפנייה שהתקבלה (להמחשת החישוב בלבד) :
9,000	13,500	12,000	עלות חודשית חזויה לטיפול בפניות :
44	44	44	מספר חזוי של שעות מצטברות למענה טלפוני במהלך חודש :
36	36	30	הצעת מחיר לשעת מענה טלפוני במצטבר (להמחשת החישוב בלבד) :
1,584	1,584	1,320	עלות חודשית חזויה למענה טלפוני :
85	85	85	מספר חזוי של המקרים הדרשים בניית תשלומים באופן ידני, לחודש
65	80	50	הצעת מחיר למקרים הדורשים בניית תשלומים באופן ידני (להמחשת החישוב בלבד) :
5,525	6,800	4,250	עלות חודשית חזויה למקרים הדורשים בניית תשלומים באופן ידני :
46,109	44,384	53,570	העלות החזויה להפעלה חודשית של השירות
96.25%	100%	82.85%	הציון של ההצעה הכספית של המציע

לציון זה יינתן משקל של 95% מציון הכולל של ההצעה הכספית.

## עיקרי השירותים הנדרשים

### כללי

18 השירותים הנדרשים מורכבים, בין היתר, מקליטת נתונים (בדיקת נתונים, בקרה עליהם והזנתם למערכת הממוחשבת), מתן שירות ומידע לפונים טלפונית ובכתב וכן מתן שירותי ניהול ומידע לאגף אכלוס.

19 נותן השירותים יפעל מטעם המשרד בכל הקשור לטיפול ישיר בקשישים נזקקים בכל הנוגע להשתתפות בהחזרי משכנתא, בהתאם להנחיות אגף אכלוס.

### מהות השירותים

20 הפעילות הנדרשת מנותן השירותים הינה מתן כל השירותים שיפורטו בהמשך בסעיף זה.

**הואיל ומרבית הפניות למרכז בע"פ ובכתב, מתבצעות בשפה הרוסית, נדרשת, לשם מתן שירות הולם לפונים, שליטה בשפה העברית והרוסית (ידיעת קרוא וכתוב) של כל נותני השירות מטעם המציע. לצורך בחינת השליטה בעברית וברוסית יבוצע ראיון עם כל מועמד מטעם המציע.**

20.1 מתן מענה טלפוני להדרכה, הנחייה ומתן תשובות לפונים המתקשרים למרכז ולאלו שהשאירו הודעותיהם בתיבות הדואר הקוליות וכן מתן מענה באמצעות דואר אלקטרוני ופקסים, **לציבור הפונים, לאגף אכלוס, לבנקים למשכנתאות וגורמים נוספים הקשורים לנושא המכרז, בכל שאלה, בקשה ובירור הקשורים בשירותי המרכז (כגון: כללי הזכאות, תהליך הטיפול בבקשה לסיוע, המסמכים הנדרשים וכיו"ב) ובכלל זה:**

20.1.4 מתן מענה בכתב ובע"פ לפונה המברר פרטים כלליים על הזכאות ועל דרך קבלתה - במקרה זה יענה המרכז לפונה ע"פ נוהלי האגף הקשורים בזכאות זו.

20.1.5 מתן מענה בכתב ובע"פ לזכאי פוטנציאלי המברר בעניין נתוניו האישיים (שינוי פרטים אישיים, בירור בגין סכום הסיוע, בירור בגין הפסקת הסיוע וכיוצא בזה) - במקרה זה יענה המרכז מתוך מערכת המחשוב של המשרד המשמשת אותו ויעדכן בה את הנתונים שהשתנו (בהתאם להרשאה).

20.1.6 מתן מענה בכתב ובע"פ לפונה הטוען לזכאות ואינו מופיע במערכת הממוחשבת של המשרד או המערער על גובה הסיוע שנקבע לו - במקרה זה ינחה המרכז את הפונה לגבי דרך הפעולה ובכלל זה: ישלח לו תצהיר למילוי, יקבל ויבדוק את התצהיר שיוחזר ואת שלמות ורלוונטיות המסמכים המצורפים, ויצור קשר עם הפונה במידה ויש צורך בהשלמת מסמכים.

20.1.7 מתן מענה שוטף לבירורים ובקשות המתקבלות מהמשרד.

20.2 מתן מענה לפונים למרכז, בהתאם לדוחות והנחיות שיתקבלו מהמשרד.

20.3 ריכוז ומיון של מסמכים, טפסים ואישורים המתקבלים מפונים וכן דוחות המתקבלים מהמשרד. קליטת הנתונים והזנתם במערכת הממוחשבת

20.4 ביצוע פעולות ברשומות של זכאים בפועל הקיימים במערכת הממוחשבת של המשרד, בהתאם לפניות של מבקשי הסיוע וכמוכן בהתאם להנחיות ודוחות שיתקבלו מהמשרד. בכלל זה: קליטת עדכונים מהמשרד וביצוע שינוי ועדכון ברשומות (כגון: שינוי סטאטוס הקשיש מזוג ליחיד, עדכון נתונים אישיים, עדכונים בנוגע לבעלות/אי בעלות על דירה, עדכונים בנוגע לזכאות לקצבת קיום, עדכונים מביקורת גבולות, שינוי בגובה הסיוע, עדכון קיזוזים למפרע וכל נתון רלוונטי לקביעת בזכאות), עדכון בנוגע מחיר הדירה, תאריך רכישתה בהתאם לחוזה הרכישה, ישוב בו נרכשה הדירה וכד'.

20.5 טיפול בפונים הטוענים לזכאות ואינם מופיעים במערכת הממוחשבת של המשרד (חריגים) ו/או טיפול בפונים הטוענים לזכאות ומופיעים במערכת הממוחשבת של המשרד ודורשים בניית תשלומים באופן ידני. בכלל זה:

קליטת טפסי בקשה חדשים (הצהרות) שמועברים ע"י הפונים למרכז, הזנת הנתונים למערכת והעברת רשומות חדשות למשרד לשם ביצוע הקבלת נתונים ובדיקת זכאות וקביעת גובה וחודשי סיוע לתשלום במקרים בהם נמצאים לזכאים לקבלת סיוע.

20.6 טיפול בערעורים: הדרכת המערער להגשת מסמכי ערעור ועדכון מערכת הממוחשבת בעניין. כמו כן, לאחר קיום ועדת חריגים במשרד - קבלת דוח החלטות, הזנת הנתונים למערכת במידה והחלטת הועדה קובעת זכאות שונה ממה שמופיע במערכת הממוחשבת.

## 21 שינויים ותוספות בשירות הנדרש

21.1 תוכניות הסיוע ומרכיביהן השונים, עשויים להשתנות, מעת לעת, (שינוי, ביטול או הוספה) בהתאם למדיניות הממשלה והחלטות המשרד. תהליכי העבודה במתן הסיוע בדיוור, עשויים גם הם להשתנות בגין שינויים טכנולוגיים, ארגוניים ואחרים.

21.2 שינויים כאמור עשויים להשפיע על תהליכי העבודה, הפעולות והיקף הפעולות המתבצעות במסגרת שירותי המרכז.

21.3 מודגש בזה, כי המנהל רשאי, בעקבות האמור לעיל, להוסיף ו/או לבטל ו/או לשנות מטלות ופעולות נדרשות ברשומה, מעבר למפורט במכרז זה, ולהודיע על כך בכתב לנותן השירותים ולנותן השירותים לא תהיה כל טענה בעניין זה.

21.4 נותן השירותים יידרש להתאים עצמו, על חשבונו, לשינויים האמורים על כל הכרוך בכך (לרבות הדרכת עובדיו על כל הכרוך בכך, התאמת האמצעים הטכנולוגיים בהם המציע משתמש למתן השירותים וכד').

21.5 בכל שלב במהלך ההתקשרות עם הזוכה במכרז זה, המשרד שומר לעצמו את הזכות לפרסם מכרז חדש לקבלת השירותים נשוא מכרז זה ולהתקשר עם הזוכה בו, מבלי שיהיה חייב להודיע על כך לנותן השירותים וללא

הצורך בקבלת אישורו. המשרד, יהיה רשאי להעביר את הפעילות נשוא מכרז זה, כולה או חלקה, לזוכה במכרז החדש. בכל מקרה של שינוי בהיקף ו/או בסוג הפעילות הנדרשת מנותן השירותים כתוצאה מהמכרז החדש, יודיע על כך המנהל, בכתב, לנותן השירותים.

## נתונים כמותיים

- 22 המשרד מעריך כי מספר הזכאים הפוטנציאליים לקבלת סיוע בהחזרי המשכנתא הינו כ- 3,000–4,000 בתי אב.
- 23 מתוכם, מעריך המשרד, כי זכאותם של למעלה מ- 90% תקבע באופן מרוכז, בתהליך העיבוד הראשוני מול מאגר המידע של המשרד, הבנקים למשכנתאות והמוסד לביטוח לאומי.
- 24 יתרת הזכאים, מעריך המשרד, יקבעו בתהליך פרטני (פניות טלפוניות ובכתב, קבלת טפסים ותצהירים, אימות נתונים וכיוצא בזה).
- 25 יודגש כי הנתונים הכמותיים המצוינים לעיל הינם נתונים כפי שהצטברו מתחילת הפעלת הפרויקט במשרד, קרי החל מ-23.3.2010 ועד למועד פרסום מכרז זה. מטבעם של מדובר בתקופת הפעלה ראשונית ואיננה מעידה על היקפי עבודה במהלך הפעלה השוטפת של הפרויקט ולכן יתכנו שינויים גדולים בכמויות. הנתונים הם **לצרכי אינדיקציה בלבד**, ואין המשרד מתחייב לנתונים אלו או אחרים. השימוש בנתונים אלו הינם באחריותו הבלעדית של המציע.
- 26 נותן השירותים יעמיד ויפעיל בעצמו ועל חשבונו מערכת ניהולית תומכת בפעילותו, ככל שימצא לנכון, הכל כפי הנדרש למתן השירותים בהתאם למכרז זה ולשביעות רצון המנהל.
- 27 נותן השירותים יעמיד לרשות המנהל ככל שיידרש, תוכניתן/מנתח מערכות לביצוע משימות פיתוח /שינוי/שיפור במערכת הממוחשבת של המשרד הקשורה לנתוני מכרז זה, זאת בתעריף הנחה מ-120 ₪ (לפני מע"מ) לשע"ע של תוכניתן / מנתח מערכות, כפי שהציע המציע בהצעת המחיר מטעמו.

יובהר כי כל הזמנת עבודה מתוכניתן / מנתח מערכות, תינתן ע"י המנהל בכתב, לאחר שאישר הצעת עבודה מפורטת של נותן השירותים. המשרד אינו מתחייב להזמין את השירותים האמורים ואפשרות זו נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

## טלפוניה

28 נותן השירותים יעמיד על חשבונו ובאחריותו מרכזיה טלפונית עם מערכת IVR בשפה העברית והרוסית, עם מספר חיוג חינם לפונים אליה, אשר תהיה ייעודית וייחודית למתן שירותים המפורטים במכרז זה.

יצוין כי המשרד מפעיל כיום מרכזיה טלפונית המשרתת את אוכלוסיית הפונים בשירותים שצוינו לעיל ועל נותן השירותים להעניק לכל הפחות את השירותים הניתנים כיום. להלן מספרי הטלפונים למרכזיה של המשרד: 1800-223366, 1800-229944.

על מרכזיה הטלפונית אשר יעמיד נותן השירותים לאפשר ניתוב שיחות, השמעת הודעות בזמן ההמתנה, מתן מענה טלפוני אנושי בין השעות 10:00 עד 12:00 בכל יום עבודה, אפשרות להשארת הודעה קולית ע"י פונים בכל שלב של המתנתם למענה וכן אפשרות להשארת הודעות קוליות במשך 24 שעות ביממה. המשרד שומר לעצמו את הזכות להאריך ו/או לקצר את שעות בהן ינתן מענה טלפוני אנושי במרכז ע"י נותן השירותים ונותן השירותים מתחייב לעמוד בדרישות המשרד תוך 7 ימי עבודה מהוראת המנהל בעניין זה.

29 המערכת הטלפונית תנהל רישום ודיווח אוטומטי (ללא יכולת שינוי) של זמני ההמתנה עד לקבלת השירות או עד לנטישתו וכן לשיחות שנענו ואורכן. המשרד ישתמש במידע זה במסגרת אמות המידה למתן השירות כמוגדר בפרק ה-SLA בסעיף 47.

כמוכן על נותן השירותים לנהל רישום מדויק ומסודר של כל הפניות המתקבלות אל המרכז בדרך שהוא יבחר לצורך ביצוע התחשבנות מול המשרד, כמפורט בסעיף 81.2 למכרז.

30 מספר הקווים הפנימיים במרכזיה ומספר קווי בזק אל המרכזיה שיעמיד נותן השירותים יותאם לצרכי השירות ובלבד שהשכיחות הכוללת של "קו תפוס" (בזק ופנימי) לא תעלה על 2% בממוצע יומי.

## כוח אדם

31 לצורך מתן השירותים הנדרשים במכרז זה נדרש נותן השירותים להעמיד צוות של מנהל שירות ולפחות מוקדן שירות אחד, כמפורט להלן:

מנהל שירות **במשרה מלאה** לניהול ומתן השירות, לקיום כל ההתחייבויות על פי מכרז זה כמפורט בסעיף 11.3 ובחוזה.

31.1 מנהל שירות המציע מתחייב כי מנהל השירות אשר הציע בהצעתו הוא אשר ייתן את השירותים מטעם המציע באפן אישי, במהלך תקופת החוזה. ולכל הפחות לתקופה שלא תפחת מ-18 חודשים. המציע יתבקש לחתום על התחייבות זו בנספח א'-8.

מובהר בזאת למציע, כי בטרם הפסקת עבודתו של מנהל השירות טרם הזמן האמור, יהיה על המציע ליידע מראש את המנהל בכתב ולהחליפו במנהל שירות אחר לשביעות רצונו של המנהל ובאישורו.

31.2 יש לציין כי במידה והמציע מגייס מנהל שירות חדש, עליו להתחייב לגביו ולגבי כל מנהל שירות שיגייס בעתיד כי יעסיקו לתקופה שלא תפחת מ-18 חודשים (למעט כוח עליון).

המציע יצרף להצעתו התחייבות של מנהל השירות לשמש כמנהל השירות נשוא המכרז לתקופה שלא תפחת מ-18 חודשים או עד למועד סיום ההתקשרות, המוקדם מביניהם ובהיקף של משרה מלאה. מנהל השירות יחתום על התחייבותו בנוסח המצורף בנספח א'-8.

32 כל החלפה של מנהל השירות או של מוקדני השירות תהייה טעונה תיאום ובהסכמת המשרד ובאישור בכתב של המנהל מראש. על המציע לדאוג לכך שתיעשה החלפה מסודרת ותיעשה חפיפה מקצועית בין הגורם המסיים לבין המחליף, בכל הקשור והכרוך בביצוע השירותים לפי החוזה ועל חשבוננו.

33 להלן טבלה המפרטת את הכישורים והיכולות הנדרשים ממנהל השירות וממוקדני השירות:

מוקדן שירות	מנהל השירות	הדרישה
תיכונית לפחות	רצוי אקדמית	השכלה
רצויה	הכרחית	יכולת וניסיון ניהוליים
הכרחי	הכרחי	תפעול מחשובי
עברית ורוסית	עברית ורוסית	ידיעת שפות
הכרחי	הכרחי	אדיבות וסובלנות
חובה	חובה	היעדר עבר פלילי

34 מספר מוקדני השירות (מעל לאחד כמתחייב) והיקף עבודתם יקבע ע"י נותן השירותים בהתבסס על הנדרש במכרז ועל רמת השירות.

35 יחד עם זאת, ועל סמך הנתונים הכמותיים המפורטים, יקבע נותן השירותים את היקף שעות עבודה של מוקדני שירות אותו הוא מתחייב להעמיד (לכל הפחות) לכל 1,000 פעולות (כהגדרתן).

יובהר כי היקף השעות המינימאלי שלהן יתחייב המציע, לא יפחת מ - 150 ש"ע לכל 1,000 פעולות.

36 נותן השירותים יעמיד את מספר מוקדני השירות להם התחייב בהצעתו (לכל הפחות), בהתאם למספר הפעולות המבוצעות. המשרד יפקח על נושא זה ויהיה רשאי לנקוט בכל צעד במקרה של הפרה, ובכלל זה: הפסקת ההתקשרות, חילוט ערבות, הפחתת תשלום, פיצוי מוסכם וכיוצא בזה.

## הזרחה והכשרה

37 באחריות נותן השירותים להדריך ולהכשיר כל עובד ובעל תפקיד מטעמו, זאת מעבר להדרכה הבסיסית שבאחריות המנהל, לצורך מתן השירותים בהתאם לנדרש

במכרז זה. מודגש בזה שההכשרה כאמור תבוצע על חשבון נותן השירותים ותכלול את כל מרכיבי ההכשרה המפורטים בסעיף 52, לכל הפחות.

38 המציע מתחייב בהצעתו כי לא ישולב מטעמו בשירותי המרכז עובד שלא הוכשר לכך ע"י נותן השירותים, כנדרש במכרז זה .

39 כל חבר צוות מטעם נותן השירותים חייב לקבל את אישור המנהל לפני כניסתו לתפקיד. אישור המנהל מהווה תנאי לקבלת הרשאה וסיסמה למערכת הממוחשבת לצורך מתן השירותים.

## אתר ותשתית פיזית

40 לצורך מתן השירותים, נותן השירותים יעמיד מבנה ותשתית פיזית תפעולית, המתאימים למתן השירותים, על חשבון, עפ"י הנדרש במכרז זה ובכלל זה:

40.1 האתר יהיה בקרבה פיזית למשרד הראשי של משרד הבינוי והשיכון בירושלים ובמרחק שלא יעלה על 10 ק"מ בקו אווירי ממנו. האתר יהיה ייעודי לשירות הנדרש ולא ישמש לצרכים אחרים של המציע. האתר יהיה נעול ומאובטח. האתר, יכול שיהיה חלק (מוגדר ושלם) במבנה ממנו פועל המציע.

40.2 נותן השירותים יעמיד באתר (על חשבון) ריהוט ומכשור משרדי, התואם לצרכים התפעוליים של השירות הנדרש והמאפשר ביצוע השירותים הנדרשים באופן מקצועי והולם. הריהוט המשרדי יכלול בין היתר, ריהוט לצורכי תיוק ואחסון של תיקים ומסמכים הנמצאים בתהליך הטיפול או שסיימו טיפול וכל ציוד אחר שיידרש.

40.3 נותן השירותים יעמיד באתר (על חשבון) מכשור משרדי, התואם לצרכים התפעוליים של השירות ובין היתר: מכשיר פקסמיליה משרדי, הפועל באמצעות נייר רגיל, ובעל זיכרון בקליטה של 50 דפים לכל הפחות, מכונת

העתקה משרדית, מכונת גריסת מסמכים משרדית, מדפסות משרדיות, מחשבים וכיוצא בזה.

40.4 נותן השירותים יתחבר למערכת הממוחשבת של המשרד לצורך מתן השירותים נשוא מכרז זה, באמצעות קו תקשורת שקיבלתו 128K/1M. קו תקשורת זו תותקן ותתוחזק על יד נותן השירותים.

## רמת השירותים

41 על נותן השירותים לוודא כי שירותי המרכז יעבדו בצורה שוטפת וקבועה ללא תקלות.

42 נותן השירותים יפעל למתן שירותים איכותיים וברמת אמינות גבוהה. נותן השירותים יפעל למניעת טעויות ושגיאות כל שהן במתן השירות (כגון: טעויות הקלדה, טעויות בהבנת הנקרא, ביצוע פעולה שלא ע"פ ההוראות וכד') מכל סיבה שהיא.

המנהל יבצע בקרות שוטפות על פעילות המרכז ויבדוק במסגרתן את איכות ותקינות עבודת המרכז. המנהל יפיק דו"ח בקרה המפרט את הליקויים שנמצאו בעבודת המרכז.

43 נותן השירותים יפעל למתן השירותים באיכות המרבית ובזמני תגובה קצרים, כפי שמפורט בטבלת ה-SLA בסעיף 47 להלן. בשל אי עמידה ברמת האיכות ובזמני התגובה רשאי המשרד להפחית בתמורה שתשולם לנותן השירותים.

כמוכן המשרד יהיה רשאי להפסיק בגינה את ההתקשרות ולנקוט בכל האמצעים העומדים לרשותו על פי החוזה המצ"ב, הנספח למכרז.

44 נותן השירותים יביא במיידית לידיעת המנהל כל חשד לכאורה (המתעורר אצלו במסגרת מתן שירותי המרכז) לגבי מרמה, הונאה, זיוף וכד', מצד הפונים למשרד, ויפעל כפי שינחה אותו המנהל, לרבות הגשת תלונה למשטרה או לגורם המתאים (רשויות מס וכד') מטעם המשרד.

- 45 נותן השירותים ירכז ויביא לידיעת המנהל, אחת לחודש, דו"ח המפרט :
- 45.1 תלונות חוזרות, הערות והצעות של פונים למרכז הקשורים בתוכניות הסיוע ובתהליכי מימושן.
- 45.2 מידע שוטף לגבי שינויים במאפייני ובדפוסי הפעילות של הפונים לשירותי המרכז.
- 45.3 הצעות ייעול במתן שירותי המרכז, הקשורות בשינויים בתהליכי העבודה, בשילוב טכנולוגיות חדשות וכיוצא בזה.
- 46 יובהר בזאת כי מחשב המשרד פועל כיום (המדובר כיום על ימים א', ב', ד' ה' בשעות 08:00 עד 17:00 ויום ג' 08:00 עד 18:00 למעט ערבי חגים, חגים וימי שבתון). יום אחד בחודש שעות הפעילות הינן 08:00 ועד 15:30 בלבד).
- יחד עם זאת נותן השירותים יפעיל את השירות גם מעבר לשעות העבודה של מחשב המשרד בביצוע מטלות שאינן מחייבות עבודה מול מחשב המשרד.

## "SLA" (Service Level Agreement) – הסכם רמת שירות

47 נותן השירותים יפעל עפ"י רמת השירות המפורטת בטבלה שלהלן:

מס'	פירוט התהליך	זמן ביצוע
47.1	התארגנות למתן השירות ובין היתר העמדת האתר, המחשוב הציוד והמכשור והתחברות אל מחשב המשרד, הכשרה והדרכה של עובדי המרכז, הכנת אוגדן נהלים תפעוליים, "קבלת המרכז והשירות" ע"י המשרד.	עד חודש קלנדארי מיום חתימת מוסמכי החתימה של המשרד, לרבות מטעם חשבות המשרד על חוזה ההתקשרות
47.2	הזנת עדכונים ושינויים ברשומות זכאים בפועל בהתאם לדוחות שיתקבלו מהמשרד	במהלך יום קבלת המידע מהמשרד/מהפונה ולא יאוחר מיום עבודה אחד ממועד זה
47.3	קליטה והזנת נתוני זכאים פוטנציאליים שהגישו הצהרה/בקשה לסיוע	במהלך יום קבלת המידע מהמשרד/מהפונה ולא יאוחר מיום עבודה אחד ממועד זה
47.4	טיפול בפרטי זכאות שאינם קיימים במערכת ו/או זכאים המופיעים במערכת והטיפול בהם דורש בניית תשלומים באופן ידני	עד 2 ימי עבודה ממועד קבלת המקרים
47.5	מתן מענה טלפוני אנושי בשעות הפעילות שפרטו בסעיף 28 במכרז.	תוך 4 דקות ב - 50% מהפניות, תוך 5 דקות ב - 90% מהפניות, ולא יותר מ - 6 דקות
47.6	מתן מענה ראשוני לזכאים (בכתב, פקס, טלמסר להשארת הודעות או במייל)	עד 2 ימי עבודה ממועד קבלת הפניה
47.7	מתן מענה סופי לזכאים (בכתב, פקס, טלמסר או במייל)	עד 10 ימי עבודה ממועד קבלת הפניה
47.8	טיפול / מענה לפניה שאינה מזכאים, כגון הבנקים או המשרד וכד' (בכל דרך שהגיעה)	עד 2 ימי עבודה ממועד קבלת הפניה

- "יום" לעניין זה הנו יום הפעילות של מחשב המשרד כמפורט בסעיף 46 לעיל.

- טווח זמן של עד 24 שעות מקבלת הפניה ייחשב ל"יום עבודה".

## פיצויים מוסכמים

48 חריגה מהסכם רמת השירות ("SLA"), תגרום להפחתה בתמורה שתשולם לנותן השירותים, באופן הבא:

ההפחתה מהתמורה	מטלה מס'
2,000 ₪ לכל יום איחור – יופחתו מהתמורה בגין חודש ההפעלה הראשון שלאחר תקופת ההתארגנות	47.1
500 ₪ לכל יום איחור בגין כל מקרה מהמפורט בסעיף 47.2	47.2
500 ₪ לכל יום איחור בגין כל מקרה מהמפורט בסעיף 47.3	47.3
1,000 ₪ לכל יום איחור בגין כל מקרה מהמפורט בסעיף 47.4	47.4
250 ₪ לכל 1% חריגה מהמפורט בסעיף 47.5 (הסכום יעוגל כלפי מעלה לש"ח שלמים)	47.5
2,500 ₪ על כל מקרה של תלונה על טיפול לא נאות או בגין בקרה מצד המנהל וזיהוי מקרים שלא טופלו במסגרת הזמן שנקבעה	47.6
2,500 ₪ על כל מקרה של תלונה על טיפול לא נאות או בגין בקרה מצד המנהל וזיהוי מקרים שלא טופלו במסגרת הזמן שנקבעה	47.7
500 ₪ לכל יום איחור בגין כל פנייה – כפי שמפורט בסעיף 47.8	47.8

49 כל שגיאה או טעות, מכל סיבה שהיא, תגרום להפחתה בתמורה שתשולם לנותן השירותים, באופן הבא:

ההפחתה מהתמורה	סוג השגיאה / הטעות
250 ₪ לכל שגיאה ע"פ דו"ח המנהל	שגיאה או טעות שאינן משפיעות על גובה הסיוע בהחזר המשכנתא (בין אם השגיאה היא לטובת המשרד ובין אם היא לטובת הזכאי)
1,500 ₪ לכל שגיאה ע"פ דו"ח המנהל	שגיאה או טעות שמשפיעות על גובה הסיוע בהחזר המשכנתא (בין אם השגיאה היא לטובת המשרד ובין אם היא לטובת הזכאי)
7,500 ₪ לכל שגיאה ע"פ דו"ח המנהל	שגיאה או טעות המביאה למתן סיוע למי שאינו זכאי או המביאה למניעת סיוע מזכאי.

50 דגש, כי אין בפיצויים המוסכמים המפורטים בסעיפים 48-49 לעיל, כדי לפתור את נותן השירותים משיפוי המשרד על כל נזק שיגרם לו בשל ליקויים באיכות עבודתו או בשל אי עמידתו ברמת השירות הנדרשת ואין בכך כדי לגרוע מכל סעד הנתון למשרד על פי החוזה ולפי כל דין.

## ההיערכות למתן השירותים

51 לצורך מתן השירות נדרש נותן השירותים להיערך עם עובדים שהוכשרו לתפקידם, באתר פיסי מתאים בו יבחר. **נותן השירותים ישלים את היערכותו למתן השירות תוך 30 יום מחתימת החוזה ע"י חשב המשרד (להלן "תקופת ההתארגנות").**

52 במהלך תקופת ההתארגנות ידריך אגף אכלוס במשרד, חד פעמית, את נותן השירותים בכל הקשור במערכת הממוחשבת, בתהליכי העבודה ובהוראות הרלוונטיות. ההדרכה תתבצע ע"י עובדי אגף האכלוס בכיתת הדרכה של נותן השירותים. בהדרכה זו ישלב נותן השירותים אנשי מפתח מטעמו אשר הינם רלוונטיים לפרויקט זה. יובהר כי עבור תקופה זו לא יקבל המציע מהמשרד כל תמורה ועלות ההיערכות הינה על חשבון המציע בלבד ועל אחריותו.

53 במהלך תקופת התארגנות ולא יאוחר מעשרה ימים לפני סיומה, יעביר נותן השירותים לאישור המשרד אוגדן נהלים תפעוליים שיכיל את כלל תהליכי העבודה הפנימיים שקבע לצורך ביצוע המטלות כמובא במכרז זה ופירוט תהליכי העבודה עם המשרד, הבנקים למשכנתאות וגופים חיצוניים, זאת בהתבסס על האמור במכרז וכן על נספח ב' - מפרט השירותים.

54 אוגדן הנהלים התפעוליים יכלול, בין היתר, לוחות זמנים, פורמטים ושיטות שאושרו ע"י המשרד להעברת מידע בין נותן השירותים, המשרד והבנקים למשכנתאות ואופן ביצוע אבטחת המידע, שמירת הסודיות ועמידה בתנאי הסכם ורמת השירות.

## אבטחת מידע ושמירה על סודיות

55 נותן השירותים יביא לידיעת עובדיו ו/או מי מאנשי הצוות המועסקים על ידו בביצוע השירותים, את חובת אבטחת המידע ושמירת הסודיות, וידאג לכך כי יפעלו כאמור. נותן השירותים יחתים את כל העובדים מטעמו במרכז על הצהרת סודיות, בנוסח המובא בנספח ה' לחוזה.

56 נותן השירותים לא ינהל מאגר מידע עצמאי על אזרחים מקבלי השירות במסגרת שירותי המרכז. מאגר המידע מולו יופעל השירות, יהיה במסגרת מחשב המשרד בלבד.

## אבטחת מידע

57 אבטחת המידע מהווה חלק משולב ובלתי נפרד ממרכז לשירותי עיבוד מידע (שע"מ). נושא בטיחות המידע היינו חיוני ובעל חשיבות רבה. על נותן השירותים לפרט בהצעתו את האמצעים שיספק לאבטחת מידע אשר יתנו מענה לנקודות המופיעות בהמשך, וכן הרחבות נוספות והצעות לאבטחת מערכת המידע, כנדרש בנספח א'- 12 במכרז זה.

- 58 נותן השירותים יפעל בהתאם לכללי אבטחת המידע המתחייבים על פי כל דין, לרבות: חוק הגנת הפרטיות תשמ"א – 1981, תקנות הגנת הפרטיות התשמ"ו – 1986, חוק צנעת הפרט התשמ"א – 1981 ותקני אבטחת מידע: תקן ישראלי 1495 ותקן ישראלי 17799 וידאג לאבטחה, זמינות ותפעול תקין של מערכות המידע, הן על ידי אמצעי אבטחה לוגיים ופיזיים והן על ידי תכנון מראש של תכניות גיבוי והתאוששות.
- 59 נותן השירותים ישא באחריות לכל נזק, כשל ותקלה ו/או לכל אירוע שייגרם למשרד בעקבות הדלפת מידע ו/או פריצה למערכת הממוחשבת. מובהר כי במקרה זה, המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות, בנוסף לכל סעד שיעמיד לרשותו לפי החוזה ולפי כל דין.
- 60 על נותן השירותים לקיים מערכי בקרה כנגד גורמים חיצוניים וכנגד גורמים פנים ארגוניים המנסים לחדור למערך המחשוב (מערכי הבקרה יפורטו ע"י נותן השירותים בנספח א'- 12 למכרז זה).
- 61 נותן השירותים ידאג לאבטחת כל המידע אשר הגיע אליו במסגרת מתן השירות נשוא מכרז זה, לרבות דוחות, טפסים, מסמכים, תעודות, אישורים וכיוצא בזה. נותן השירותים יציג בפני המנהל, על פי דרישתו את האמצעים בהם הוא משתמש לשם אבטחת המידע.
- 62 נותן השירותים ימנע גישה למערכת המחשב של המשרד ולמערכת המחשב המשרתת אותו לצורך מתן השירות, ממי שאינו מוסמך לעיין בחומר או במידע במחשב, או מכל מי שלא חתם על התחייבות לשמירת סודיות.
- 63 נוסף על האמור, נותן השירותים מתחייב בזאת לנקוט באמצעי האבטחה הבאים:
- 63.1 לא להעסיק לצורך מתן השירות עובד אשר תהיה לו גישה לנתונים אלא אם הוא עובד המרכז שאושר ע"י המנהל.
- 63.2 במערכת תבוצע סגירה אוטומטית של מסכי מערכת פתוחים וללא השגחה, שלא בוצעה בהם פעילות במשך 15 דקות לפחות.

63.3 כל עובד אשר יעזוב את תחנת העבודה, יבצע – log out ולכשיחזור יבצע – log in. אחריות השמירה על הקוד הסודי חלה על נותן השירותים.

63.4 הכניסה לאתר המרכז תהייה מותרת לעובדי המרכז, למנהל ולנציגיו בלבד. דלת הכניסה לאתר תהייה עשויה מפלדה ונעולה או מאובטחת ע"י שומר בכל שעות היממה ובכל ימות השבוע. כל תחנות העבודה יכובו בסיומו של כל יום עבודה, חדרי הפרויקט יהיו נעולים לאחר שעות העבודה, ומפתחות יהיו ברשות העובדים המורשים לכך בלבד. בסיום כל יום עבודה ינעל אתר המרכז על ידי נותן השירותים.

63.5 כל הניירת הרלוונטית תתויק במקום מסודר ויישמר בקפדנות לפחות למשך 5 שנים, המידע במערכת הממוחשבת יגובה ברמה יומית וברמה חודשית על גבי מדיה מגנטית. קובץ גיבוי חודשי יועבר למשרד במתכונת שתקבע ע"י המשרד. נותן השירותים יבצע גיבוי ידני לפעולות ותשמור תכתובות עם הגורמים המעורבים, כך שניתן יהיה תמיד לאחזר מידע שאבד.

63.6 נותן השירותים יבצע גריסת מסמכים ולא ישליכם לפח האשפה.

## שמירה על סודיות

64 נותן השירותים מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעתו של כל אדם אחר נתונים או מידע אשר יגיעו אליו במסגרת מתן השירותים, הן בעת ביצוע השירותים והן לפני או אחרי ביצועם. כמו כן, נדרש נותן השירותים לשמור בסודיות את כל הנתונים שימסרו לו ושיהיו ברשותו עקב ותוך כדי ביצוע השירותים וכן כל מידע שיגיע לידי ממאגרי מידע ממוחשבים, כנדרש בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א -1981 ותקנות הגנת הפרטיות תשמ"ו - 1986.

65 נותן השירותים יסביר לכל אחד מעובדי המרכז את נושא שמירת הסודיות, יחתום ויחתים אותם על טופס שמירה על סודיות (כמופיע בנספח א' - 14), ויתחייב ויחייב אותם לפעול בהתאם להוראות של המשרד לנושא זה. העתק מהטופס האמור יועבר לאגף אכלוס במשרד.

- 66 כל מי המועסק במסגרת הפרויקט ע"י נותן השירותים, יעבור תדרוך עם תחילת עבודתו בפרויקט, ממנהל הפרויקט על רגישות נושא אבטחת המידע והסודיות הנדרשת. כמו כן, יועבר תדרוך אחת לשנה לכל הפחות לצורך רענון.
- 67 נותן השירותים יביא לידיעת עובדיו ו/או מי מאנשי הצוות העוסקים בביצוע השירותים, את האמור לעיל וידאג באופן שוטף כי יפעלו כאמור.

## בקרה ופיקוח

- 68 נותן השירותים יבצע בקרה עצמית שוטפת על הפעולות המתבצעות במרכז. נותן השירותים יתקן שגיאות וטעויות שמצא, הניתנות לתיקון על ידו וידווח למנהל על כל טעות ושגיאה, ובאופן מיידי על שגיאות וטעויות המחייבות ביצוע פעולה מתקנת ע"י המשרד.
- 69 המנהל יערוך פעולות בקרה ופיקוח על שירותי המרכז. בהתאם לכך, יאפשר נותן השירותים למנהל ולכל מי שהוסמך על ידו, להיכנס לאתר המרכז, לפקח על הפעילות המתבצעת, ולעיין בתיקים ומסמכים, אישורים ותעודות הנוגעים לשרות.
- 70 במסגרת הפעילות הנ"ל, יעמוד המנהל על איכות ביצוע השירות ובין היתר על:
- 70.1 ביצוע השירות בהתאם לנדרש במכרז זה על כל נספחיו, לרבות ההנחיות וההוראות במכרז זה.
- 70.2 עמידה ברמת הסכם השירות כמפורט בסעיף 47 במכרז זה.
- 70.3 ביצוע הוראות אבטחת המידע והשמירה על הסודיות המפורטים במכרז זה.

71 כמו כן, יקיים המנהל בקרת איכות מדגמית על השירותים הניתנים. בקרת האיכות תהייה בהיקף ובתדירות ע"פ שיקול דעתו של המנהל. במסגרת בקרת האיכות יבדקו, בין היתר, תהליכי העבודה ומשך ביצועם, איכות הביצוע וקיום ההוראות והנהלים.

נותן השירותים מתחייב לשתף פעולה ולהעביר כל מסמך או נתון שיידרשו ע"י המנהל או מי מטעמו.

72 המנהל יוודא שנותן השירותים פועל בהיקף שעות העבודה הישירות לגביהן התחייב בהצעתו. לצורך כך יספור המשרד את שעות העבודה הישירות שבוצעו ע"י נותן השירותים, בהתאם לשעת הכניסה ושעת היציאה של כל מורשה במרכז, למערכת הממוחשבת של המשרד. תנאי לאמור לעיל היא נוכחות מלאה וייעודית של המורשה במרכז בכל שעות חיבורו למערכת, וביצוע פעולות במערכת במהלך שעות התחברותו.

## ביטוח

73 נותן השירותים יהיה אחראי לבטח עצמו, רכושו ועובדיו וכן את המשרד, וכל צד ג', בביטוח אחריות מקצועית, בגין כל נזק ישיר או עקיף שנוצר במסגרת מתן השירות נשוא מכרז זה, הכל כמפורט בנספח מספר א'- 4 וכנדרש בסעיף 13 שבחוזה ההתקשרות.

74 **מאפייני הביטוח :**

### 74.1 הביטוח יכלול, בין היתר, את המרכיבים הבאים :

74.1.4 ביטוח אחריות חוקית כלפי הצבור ("ביטוח צד שלישי"), על פי דין, בגבולות אחריות בסך: 250,000 דולר לתובע, למקרה ולתקופה.

74.1.5 ביטוח אחריות מקצועית על פי דין בגבולות אחריות בסך: 1,000,000 דולר לתובע, למקרה ולתקופה שנתית.

74.1.6 ביטוח חבות מעבידים עבור כל העובדים, המועסקים על ידי נותן השירותים, בגבולות אחריות בסך: לתובע 1,500,000 דולר ו- למקרה ולתקופה 5,000,000 דולר.

## 74.2 בכל הפוליסות הנ"ל יכללו הסעיפים הבאים:

- 74.2.4 ביטול זכות השיבוב ו/או התחלוף כלפי המזמין ועובדיו, למעט כלפי מי שגרם לנזק במתכוון.
- 74.2.5 סעיף אחריות צולבת, אולם ביטוח אחריות מקצועית אינו מכסה את אחריות המזמין כלפי **נותן השירותים**.
- 74.2.6 הביטוחים לא יהיו ניתנים לביטול ביוזמת **נותן השירותים** ו/או ביזמת המבטח ו/או לשנוי תנאיהן לרעה, אלא לאחר שהמבטח ימסור ל**נותן השירותים** ולמזמין הודעה בכתב, במכתב רשום, 60 יום לפחות לפני מועד הביטול ו/או השינוי המבוקש.
- 74.2.7 היקף הכיסוי בפוליסות לביטוח צד שלישי ולבטוח חבות מעבידים לא יפחת מהיקף הכיסוי על פי פוליסות "ביט" של קבוצת כלל ביטוח התקפות במועד התחלת הביטוח (או, בהתאם לזהות המבטחים: פוליסות "אש-כל" של חברת מגדל או "מנוביט" של חברת מנורה או "פסגה" של חברת הפניקס/הדר או "מפעלים" של חברת הראל) (מחק את המיותר).

## 74.3 תנאים מיוחדים לעניין ביטוח אחריות מקצועית:

- 74.3.4 הביטוח מכסה את אחריותו של נותן השירותים ועובדיו בגין נזקים לגוף, נזקים לרכוש ונזקים כספיים שאינם נובעים מנזקים לגוף ו/או לרכוש כתוצאה ממקרה הביטוח.
- 74.3.5 מקרה הביטוח הוא הפר חובה מקצועית שמקורה במעשה ו/או מחדל טעות או השמטה במסגרת תפקידו ומקצועו של נותן השירותים.
- 74.3.6 אם פוליסת הביטוח הינה על בסיס "מועד הגשת תביעה", המבטח יראה תביעה כאילו הוגשה במועד, אם המבוטח הודיע למבטח במהלך תקופת הביטוח על קבלת תובענה, או מכתב תביעה או מידע ממקור כלשהו בדבר קרות מקרה ביטוח לרבות הודעה על נסיבות העלולות להוות בעתיד עילה להגשת תביעה נגד המבוטח בעתיד.
- 74.3.7 לאחר תום תקופת הביטוח או ביטול הביטוח, תחול תקופת גילוי ודיווח מוארכת בת 6 חודשים, ויראו כל תביעה ו/או אירוע עליהם תימסר הודעה במהלך תקופה זאת כאילו נמסרה עליהם הודעה במהלך תקופת הביטוח.

- 74.3.8 הביטוח יכלול כיסוי רטרואקטיבי מהמועד בו החל נותן השירותים בביצוע השירותים עבור המשרד.
- 74.3.9 ההשתתפות העצמית של המבוטח בגין מקרה ביטוח אחד או סדרה של מקרי ביטוח הנובעים מסיבה מקורית אחת לא תעלה על \$ 10,000.
- 74.3.10 פוליסת הביטוח לא תחריג אחריות הנובעת מאי יושר, חריגה מסמכות ביודעין, מעשה במתכוון מצד עובדי נותן השירותים ו/או אלה הפועלים מטעמה.
- 74.3.11 פוליסת הביטוח לא תחריג אחריות הנובעת מאובדן מסמכים ו/או אמצעי מידע אחרים שנמסרו לנותן השירותים.

74.4 נותן השירותים לבדו אחראי לתשלום דמי הבטוח עבור כל הפוליסות ולתשלום ההשתתפויות העצמיות הקבועות בהן.

74.5 כל סעיף בפוליסות (אם יהיה כזה) המפקיע או מקטין או מגביל בדרך כלשהי את אחריות המבטח כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי המזמין וכלפי מבטחו, ולגבי המזמין הביטוח על פי הפוליסות הנ"ל הוא "ביטוח ראשוני", המזכה את המזמין במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בבטוחי המזמין מבלי שתהיה למבטח זכות תביעה ממבטחי המזמין להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח תשמ"א – 1981, והמבטח יוותר במפורש על כל זכות כזאת אם תהייה מוקנית לו.

## סיום ההתקשרות

75 עם סיום ההתקשרות עם נותן השירותים, יעביר נותן השירותים את החומר והידע, בנושאי שיטות ותהליכי עבודה בשלמותם, למשרד או לזוכה החדש עמו התקשר המשרד, בתאום ובפיקוח המנהל.

- 76 בכל מקרה של סיום ההתקשרות (תהא הסיבה לכך אשר תהא), נותן השירותים מחויב להחזיר את כל החומר שבידיו ובכלל זה תיקי עבודה, מסמכים, אישורים וכיו"ב לידי המשרד.
- 77 למרות שלא אמור להיות בידי נותן השירותים, חומר ממוחשב (שכן הפעילות הממוחשבת מתבצעת על מחשב המשרד) הרי שאם על אף האמור לעיל, יהיה במועד הפסקת ההתקשרות, בידי נותן השירותים חומר כאמור, יחויב נותן השירותים למחוק או להשמיד חומר זה.
- 78 נותן השירותים יסיים את הטיפול בכל הפניות שהתקבלו אצלו, עד למועד סיום ההתקשרות, אלא אם כן, הורה המנהל אחרת בכתב.
- 79 נותן השירותים מתחייב לשתף פעולה עם נותן השירותים שיחליפו (להלן: "נותן שירותים אחר") ויעמיד לרשותו כ- 50 שעות הדרכה להפעלת המרכז, אשר יבוצעו במהלך החודש האחרון שלפני סיום ההתקשרות עמו.
- החפיפה לנותן השירותים החדש תעשה על חשבונו של נותן השירותים הקיים והמשרד לא ישא בעלויות אלה. על המציע לקחת בחשבון עלויות אלה בהגשת הצעתו והוא לא יקבל כל תשלום נפרד נוסף על פעולות אלה.
- 80 סיום ההתקשרות לנושא זה הינו בין אם הסתיים החוזה ובין אם הופסק מסיבות כלשהן.

## התמורה

- 81 הצעת המחיר תכלול את המרכיבים הבאים וזאת בכפוף לנספח המחיר (נספח א'-16):

81.1 המחיר בגין ביצוע פעולה ברשומה (שינוי/עדכון/הוספה) ידנית של פרטי זכאות הקיימים במערכת ו/או הזנה ידנית של נתוני זכאים פוטנציאליים אשר אינם קיימים במערכת הממוחשבת). - המשרד יחשב מידי חודש את מספר העדכונים שבוצעו. מכפלת מספר העדכונים במחיר הנדרש בהצעה

בגין ביצוע עדכון, יהוו חלק מהתמורה החודשית הכוללת שתשולם לנותן השירותים.

81.2 המחיר בגין קבלה וטיפול בפניה. נותן השירותים ינהל רישום מדויק של כל הפניות המתקבלות, טלפונית, במכתבים, בדוא"ל או בכל דרך אחרת. מכפלת מספר הפניות שהתקבלו במהלך החודש, במחיר הנדרש בהצעה בגין טיפול בפניה, יהוו חלק מהתמורה החודשית הכוללת שתשולם לנותן השירותים.

81.3 המחיר בגין כל שעת מענה טלפונית מצטברת בפועל. מכפלת מספר שעות המענה במצטבר שבוצעו במהלך החודש, במחיר הנדרש בהצעה בגין שעת מענה טלפונית, יהוו חלק מהתמורה החודשית הכוללת שתשולם לנותן השירותים.

81.4 המחיר בגין מקרים הדורשים בניית תשלומים באופן ידני - המשרד יחשב מידי חודש את מספר המקרים שהתשלומים עבורם בוצעו ידנית. מכפלת מספר הפעולות במחיר הנדרש בהצעה בגין ביצוע פעולה, יהוו חלק מהתמורה החודשית הכוללת שתשולם לקבלן.

81.5 הצעת המחיר הזוכה עבור שעי"ע של תוכנית/מנתח מערכות, כמפורט בסעיף 27 למכרז, ככל שיידרש ע"י המשרד.

82 המשרד ישלם לנותן השירותים הזוכה מידי חודש, תמורה המחושבת לפי המרכיבים הנ"ל בהתאם להצעת המחיר של המציע. מתמורה זו יופחתו, ככל הנדרש, פיצויים מוסכמים כמפורט בסעיף 48-49 במכרז זה. מעבר לכך לא ישולם לנותן השירותים כל תשלום נוסף, למעט מע"מ. התמורה כוללת את כל ההוצאות והעלויות שיהיו לנותן השירותים בגין מתן שירותים, עלפי החוזה.

83 המשרד יבקר את דיווחי נותן השירותים עליהם מושתתת התמורה, בכל זמן ובכל אופן עליהם יחליט המנהל.

84 מודגש ומובהר בזה כי פעילות הזוכה בתקופת ההתארגנות כמפורט וכנדרש בסעיף 51 לעיל, תעשה על חשבון הזוכה ובאחריותו. הזוכה יהיה זכאי לתשלום התמורה

כמפורט במכרז זה, רק לאחר אישור המנהל בכתב על סיום ההתארגנות לשביעות רצונו ולאחר תחילת ההפעלה של העבודה השוטפת.

85 המציע יפרט את הצעת המחיר, על כל מרכיביה בהתאם לנספח א'- 16.

86 התמורה למתן השירותים תבוצע בתשלומים חודשיים ע"י חשבוניות, בין הימים ה- 16 ל- 24 לכל חודש (להלן מועד התשלום הממשלתי) כמפורט להלן:

86.1 חשבוניות שתוגשנה למשרד במחצית הראשונה של כל חודש (עד ה-15 לחודש), תשולמנה ביום ה- 16 לחודש העוקב, בתום 30 ימי אשראי לכל הפחות.

86.2 חשבוניות שתוגשנה למשרד בין הימים ה- 16 עד ה- 24 לכל חודש (כולל ימים אלה), תשולמנה ביום הימים ה- 16 עד ה- 24 לחודש העוקב, בתום 30 ימי אשראי בדיוק.

86.3 חשבוניות שתוגשנה למשרד בין הימים ה- 25 עד ה- 31 לכל חודש (כולל ימים אלה), תשולמנה ביום ה-24 לחודש העוקב, במקרה זה, בתום 24 ימי אשראי לכל הפחות.

יצוין כי מועד הגשת החשבונית למשרד יהיה המועד בו התקבלה החשבונית לראשונה אצל המנהל, ובלבד שהשירותים בוצעו לשביעות רצונו וניתן על ידו אישור לתשלום החשבונית.

87 שכר הטרחה של הקבלן במהלך 18 החודשים הראשונים של עבודתו אינו צמוד למדד המחירים לצרכן או לכל מדד אחר. אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד הרלוונטי ושיעורו עלה לכדי 4% ממועד אחרון להגשת ההצעה, תיעשה התאמה לשינויים כדלהלן: שיעור ההתאמה יתבסס על ההפרש בין המדד שהיה ידוע ממועד שבו עבר המדד את 4% לבין המדד הקובע במועד/י הגשת החשבון/ות. בהתקשרות מעל 18 חודשים המחייבת התאמת התשלום לשינויים במדד, חישוב שיעור ההתאמה ייעשה מהיום האחרון להגשת ההצעות כפי שנקבע במכרז. יובהר כי לא תינתן הצמדה מעבר לנאמר לעייל. למען הסר ספק, חישוב ההצמדה יעשה רק על יתרת הסכום שטרם שולמה.

88 מנותן השירותים הזוכה במכרז זה יידרש :

- 88.1 לצרף את כל המסמכים הנוספים הנדרשים בחוזה למתן השירותים בהתאם לדרישות המכרז ופרטי ההצעה שיאושרו על ידי משרד הבינוי והשיכון.
- 88.2 להמציא ערבות בנקאית צמודה לביצוע השירותים, בנוסח שיקבע על ידי המשרד המופיע בנספח א'-15. הערבות תהא לפקודת משרד הבינוי והשיכון, בשיעור של 5% מהיקף הכולל של ההתקשרות הראשונית ותקופות האופציות (כולל מע"מ). הערבות תהיה בתוקף למשך כל תקופת ההתקשרות + 6 חודשים לאחר תום תקופת ההתקשרות, צמודה בשיעור של 100% למדד המחירים לצרכן שיהא ידוע ביום הגשת ההצעה על ידי הגוף המציע.
- יובהר כי המשרד רשאי להפחית את גובה הערבות לביצוע חוזה למתן השירותים בהתאם לקצב התקדמות הפרוייקט ושיקול דעתו הבלעדי.
- 88.3 להגיש למשרד הבינוי והשיכון את הערבות הנ"ל, וכן אישורים לקיומן של פוליסות הביטוחים הנדרשים, תוך שבוע ימים מקבלת הודעת הזכייה במכרז ממשרד הבינוי והשיכון.
- 88.4 להמציא למשרד פוליסת ביטוח כמתחייב מדרישות המכרז בנושא הביטוח המובאות בסעיפים 73 - 74 לעיל.
- 88.5 להתארגן להפעלת השירותים, בין היתר, מבחינת העמדת האתר, הציוד המחשובי, כוח אדם, אמצעים ועזרים, וכן אישור נהלים תפעוליים כמפורט בסעיפים 51 - 54 וכל יתר ההיערכויות הנדרשות לשם מתן השירותים הנדרשים במכרז ובמפרט השירותים. תקופת ההתארגנות תחל ממועד חתימת מוסמכי החתימה של המשרד על חוזה ההתקשרות ולא

תעלה על חודש. יובהר כי ההפעלה השוטפת תחל רק לאחר אישור המנהל בכתב בדבר סיום כל ההתארגנות מצד נותן השירותים, לשביעות רצונו.

88.6 להתחייב, כי ידוע לכל העובדים והמועסקים על ידו לצרכי ביצוע מכרז זה, כי הינם מועסקים במסגרת הארגונית של המציע ולא של משרד הבינוי השיכון.

88.7 להתחייב למניעת חשש לניגוד עניינים, כדלקמן:

88.7.4 לפעול בכל דרך במהלך כל תקופת ביצוע השירותים, שלא ייווצר מצב של חשש בין פעילותו במסגרת מתן השירותים לפי מכרז זה לבין יתר פעילויותיו, לא באופן ישיר ולא בעקיפין בין היתר לא באמצעות חברות הקשורות אליו (כגון: חברות המהוות חלק מקבוצה אחת, חברות אם וחברות בת, חברות שלובות וחברות קשורות), לא באמצעות מנהלים, בעלי מניות ובעלי עניין במציע ולא באמצעות בעלי קרבה וקשרים משפחתיים למציע ו/או למנהליו ו/או בעלי המניות ו/או לבעלי עניין במציע. המציע ומי מטעמו שיעסוק במתן השירותים יחתמו על טופס הימנעות מניגוד עניינים, המצ"ב כנספח א'-13 למכרז.

88.7.5 נותן השירותים ומי מטעמו בביצוע השירותים על פי המכרז והחוזה מתחייבים שלא לעשות כל פעולה שיש בה מצב של ניגוד עניינים עם מתן השירותים נשוא חוזה זה. בכל מקרה של הכרות אישית, מקצועית או משפחתית בין פונה/זכאי/זכאי פוטנציאלי לבין נותן השירותים או מי מטעמו, יופסק הטיפול לאלתר וידווח מיד למנהל. המנהל ינחה את המציע בפעולות המתחייבות מכך, לרבות העברת הטיפול בפנייה ספציפית לעובד אחר מטעמו, הכל לפי החלטת יועצת המשפטית של המשרד.

88.8 להתחייב לא להציג את השירותים הניתנים, לא כלפי עובדיו ומעסיקיו ולא כלפי ציבור הנהנים משירותים אלה, כפעולות של משרד הבינוי והשיכון. הגוף המפעיל רשאי להציג את השירותים כניתנים לפי בקשת משרד הבינוי והשיכון ותחת פיקוחו.

88.9 להתחייב במקרה של הפסקת התקשרות מכל סיבה שהיא לפעול להבטחת רציפות מתן השירותים על פי הוראות המנהל וכמפורט בחוזה.

#### 89 משרד הבינוי והשיכון רשאי:

89.1 לבטל את המכרז.

89.2 לא לקבוע כזוכה את ההצעה המשוקללת המיטבית ביותר או כל הצעה שהיא.

### מבנה ההצעה

90 חובה על המציע להגיש הצעתו ע"פ טפסי המכרז המובאים בנספח ובכלל זה טופס הגשת הצעה כמובא בנספח א' וכל התחייבות המצורפת לו.

90.1 המציע יצרף להצעתו את המסמכים הבאים:

90.1.4 טופס הגשת ההצעה בו המציע מצהיר כי קרא והבין את המכרז והחוזה, מסכים לכל האמור בהם וכן חוזה חתום על ידי המורשים מטעמו.

90.1.5 פרטים על הגוף המציע כמפורט בנספח א' -2.

90.1.6 פרטי המציע ואישור רו"ח לגבי היקף המחזור הכספי של המציע בכל אחת מהשנים 2007, 2008 ו- 2009 כמובא בנספח א' - 3

90.1.7 אישור על קיום ביטוחים של יועץ, כמפורט בנספח א' -4.

90.2 המציע יצרף להצעתו את האישורים כמפורט בגוף ההצעה. אישורים אלה (כמפורט בנספח א' -5) הינם:

90.2.4 תעודת רישום של רשם החברות, במידה ומדובר בתאגיד.

90.2.5 אישורים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס – התשל"ו 1976).

- 90.2.6 אישור מטעם מינהל ההסדרה והאכיפה במשרד התמי"ת בדבר הרשעות ב-3 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעה וקנסות בשנה האחרונה שקדמה למועד האחרון להגשת הצעה, או היעדרם. נוהל קבלת האישור מפורט בהודעה, "נוהל קבלת אישור בדבר הרשעות וקנסות בגין הפרת חוקי העבודה", מס' ה. 7.11.3.1.
- 90.2.7 העתק שובר בנק הדואר המעיד על רכישת מסמכי המכרז.
- 90.2.8 פרוטוקול שאלות ותשובות, חתום ע"י המציע.
- 90.3 המציע יצרף להצעתו את ההתחייבויות הבאות:
- 90.3.4 התחייבות לעניין תוקף ההצעה, בהתאם למובא בנספח א' – 6.
- 90.3.5 התחייבות המציע להעמדת כוח האדם המוצע מטעמו, בהתאם לנוסח המובא בנספח א' – 7.
- 90.4 המציע יפרט את כל ניסיונו הרלבנטי כנדרש במכרז זה (בסעיף 11.2) בשנים 2009 – 2005, תוך פירוט השירות והיקפיו וכן שמות ופרטי ממליצים כמפורט בנספח א' - 9.
- 90.5 המציע יצרף את קורות החיים של מנהל השירות (המוצע מטעמו), חתום ע"י מנהל השירות, ויפרט את כל ניסיונו הרלוונטי בשנים 2009 – 2005, וכן שמות ופרטי ממליצים כמפורט בנספח א' – 10.
- 90.6 פרטי התשתית הפיזית - תפעולית שהמציע יעמיד לצורך ביצוע השירותים כמובא בנספח א' – 11.
- 90.7 פירוט האמצעים בהם ינקוט המציע לשם אבטחת המידע ושמירה על סודיות, ופירוט מערכי הבקרה בהם ינקוט המציע, כמובא בנספח א' – 12
- 90.7.4 הצהרה על היעדר ניגוד ענייניים, כמובא בנספח א' - 13.
- 90.8 המציע יפרט את הצעת המחיר כמובא בנספח א' – 16, תוך התייחסות לכל מרכיבי העלות, כפי שצוינו בפרק התמורה.
- 90.9 המציע יצרף להצעתו הצהרה והתחייבות בדבר שמירה על דיני עבודה

ובדבר היעדר עבירות מרמה ועבירות מתחום דיני העבודה, כמפורט בנספח א'-17.

90.10 המציע יצרף להצעתו תצהיר שלו ושל בעלי השליטה בו, בדבר קיום חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים על פי דיני עבודה העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על המציע כמעסיק לצורך הספקת השירותים [ראה נספח א – החיקוקים המפורטים התוספת השנייה לחוק בית הדין לעבודה, התשכ"ט-1969 ששר התעשייה המסחר והתעסוקה ממונה על ביצועם, וכן חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995]. בתצהיר יפורט בין היתר המידע הבא:

90.10.4 ההרשעות הפליליות של המציע.

90.10.5 ההרשעות הפליליות של בעלי שליטה במציע.

90.10.6 ההרשעות הפליליות של חברות אחרות בשליטת מי מבעלי השליטה (אם קיימות).

90.10.7 פסקי דין חלוטים.

90.10.8 כל הקנסות שהושתו על כל הנ"ל בגין הפרה של חוקי העבודה על ידי מינהל ההסדרה והאכיפה במשרד התעשייה המסחר והתעסוקה (להלן: התמ"ת), בשנתיים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות.

90.11 ערבות בנקאית לקיום ההצעה כמפורט בנספח א' – 19.

91 הגשת ההצעה תעשה בהתאם לנספח למכרז זה. כל שינוי שיעשה במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת לא יובאו בחשבון בעת הדיון בהצעה כאילו לא נכתבו ואף עלולים לגרום לפסילת ההצעה.

## מסירת ההצעה

92 את ההצעות יש להגיש במעטפות סגורות כפולות, בשלושה עותקים, כשעותק אחד יסומן "כמקור" ויכלול את כל המסמכים המקוריים. על גב המעטפה החיצונית תצוין הכתובת "תיבת המכרזים, משרד הבינוי והשיכון, קריית הממשלה מזרח ירושלים, בנין א', קומת קרקע, חדר הדואר, מכרז "מספר 11/2010". על גב המעטפות הפנימיות יצוין שם המציע, כתובתו ומספר הטלפון שלו.

93 הצעת המחיר תוגש בתוך מעטפת המכרז במעטפה נפרדת. מעטפה זו תיפתח רק באם עמד המציע בתנאי הסף ועבר בציון הנדרש את השלב הסופי שבהערכת איכות המציע וההצעה.

על ההצעות להימצא בתיבת המכרזים של משרד הבינוי והשיכון קריית הממשלה מזרח ירושלים בניין א', קומת קרקע, חדר הדואר, לא יאוחר מתאריך 8.8.2010, בשעה 12:00. הצעה שלא תימצא בתוך תיבת המכרזים במועד האחרון, הנ"ל, שנקבע להגשת ההצעות, מכל סיבה שהיא, לא תידון. משלוח ההצעה בדואר או ע"י שירות הובלה כלשהי, יהיה באחריות הבלעדית של המציע.

94 על גורם המבקש להיכלל ברשימת המציעים, לרכוש את המכרז באמצעות תשלום סכום של 500 שקלים לזכות משרד הבינוי והשיכון, חשבון בנק הדואר מס' 4-05036-0 עבור מכרז 11/2010. רכישת מסמכי המכרז הינה תנאי להשתתפות במכרז. זכות זאת אינה ניתנת להעברה. דמי הרכישה לא יוחזרו.

95 על האישור להישלח לפקס מספר 02-5847534 לידי גב' רונית גדוליאן עד לתאריך 26.7.2010, בליווי מכתב המציין את שם החברה, שם נציגה לצורך מכרז זה, מס' טלפון, מס' פקס וכתובת דואר אלקטרוני. יש לוודא הגעה באיכות מתאימה של האישור באמצעות טלפון 02-5847533.

הצעה שתגיע לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות לא תובא לדיון ותיפסל על הסף.

בכבוד רב,  
ועדת המכרזים  
משרד הבינוי והשיכון

האמור במכרז זה הוא קניינה הרוחני של הממשלה אשר מועבר למציע לצורך הגשת ההצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת ההצעה

**משרד הבינוי והשיכון**

**מכרז מס' 11/2010**

**מכרז להפעלת שירותי עיבוד מידע  
(שע"מ)**

**נספח - א'**

**טפסי הגשת ההצעה**

## טופס הגשת הצעה

לכבוד  
משרד הבינוי והשיכון  
קריית הממשלה, מזרח ירושלים

### הנדון: מכרז מס' 11/2010 להפעלת שירותי עיבוד מידע (שע"מ)

1. אני החתום מטה מציע בזה את שירותי לביצוע הפרויקט שבנדון, בהתאם לתנאי המכרז.
2. הנני מצהיר ומאשר, שקראתי והבנתי את כל התנאים המפורטים והנדרשים במסמכי המכרז הנ"ל וחווה על כל נספחיהם ואני מתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות לשביעות רצונכם המלאה.
3. רצ"ב בזה הצעתי המפורטת בהתאם לנדרש במכרז.
4. אני מסכים לכל האמור במסמכי המכרז והחווה ולא יהיו לי כל תביעות או דרישות או טענות לעניין אי הבנה או אי ידיעה של תנאי המכרז ו/או תנאי החווה על מסמכיהם ונספחיהם.
5. מצ"ב החווה עם כל נספחיו חתום על ידי מורשי החתימה מטעמי.

---

חותמת המציע

---

חתימת המציע

---

תאריך

הנדון: מכרז מספר 11/2010

**פרטים על הגוף המציע**

1. שם המציע: \_\_\_\_\_
2. המספר המזהה (מס' חברה, שותפות, עוסק):  
\_\_\_\_\_
3. סוג התארגנות (חברה, שותפות, עוסק מורשה וכד'):  
\_\_\_\_\_
4. תאריך התארגנות:  
\_\_\_\_\_
5. שמות הבעלים / שותפים (במקרה של חברה, שותפות):  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
6. שם המנהל הכללי: \_\_\_\_\_
7. מען המציע (כולל מיקוד): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. מס' טלפון: \_\_\_\_\_ מס' פקס': \_\_\_\_\_ E. MAIL : \_\_\_\_\_
9. איש הקשר לנושא מכרז זה: \_\_\_\_\_  
מס' טלפון: \_\_\_\_\_ מס' פקס': \_\_\_\_\_ E. MAIL : \_\_\_\_\_

חתימה וחותמת המציע

תאריך

## פרטי החברה ואישור מחזור כספי

לכבוד  
ועדת המכרזים, משרד הבינוי והשיכון

הנדון: מכרז מספר 11/2010

אני \_\_\_\_\_ מאשר הפרטים הבאים לגבי הגוף המציע למכרז הנדון:  
עו"ד (שם מלא)

1. שם (כפי שהוא רשום ברשם החברות): \_\_\_\_\_ מען: \_\_\_\_\_
2. סוג התארגנות: \_\_\_\_\_
3. תאריך התארגנות: \_\_\_\_\_
4. מספר מזהה: \_\_\_\_\_
5. שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע, תפקידם ומספרי הזהות שלהם:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
6. שמות הבעלים: \_\_\_\_\_
7. המנהל הכללי: \_\_\_\_\_
8. שם איש הקשר מטעם המציע: \_\_\_\_\_ מס' טלפון \_\_\_\_\_  
מס' פקס: \_\_\_\_\_ מס' טלפון נייד: \_\_\_\_\_

בכבוד רב,

_____	_____	_____
חותמת	חתימה	שם מלא- עו"ד
_____	_____	_____
חותמת המציע	חתימת המציע	

אישור על קיום ביטוחים של "יועץ"

לכבוד  
משרד הבינוי והשיכון  
(להלן - "המזמין")

א.ג.ג.,

**הנדון:** אישור על קיום ביטוחים של \_\_\_\_\_ (להלן: "היועץ")  
**בגין עבודות על פי הסכם מיום** \_\_\_\_\_ (להלן: "השירותים")

אנו הח"מ \_\_\_\_\_ חברה לביטוח בע"מ מצהירים בזאת כדלהלן:

1. אנו ערכנו ליועץ פוליסות לביטוח בגין ביצוע השירותים ו/או כללנו את השירותים בפוליסות קיימות של היועץ, כמפורט להלן:

א. ביטוח אחריות חוקית כלפי הצבור ("ביטוח צד שלישי"), על פי דין, בגבולות אחריות בסך: 250,000 דולר לתובע, למקרה ולתקופה.

ב. ביטוח אחריות מקצועית על פי דין בגבולות אחריות בסך: -

\_\_\_\_\_ דולר לתובע, למקרה ולתקופה שנתית.

ג. ביטוח חבות מעבידים עבור כל העובדים, המועסקים על ידי היועץ, בגבולות אחריות בסך: לתובע 1,500,000 דולר ו- למקרה ולתקופה 5,000,000 דולר.

2. תקופת הביטוח היא החל מ- \_\_\_\_\_ ועד \_\_\_\_\_ (כולל).

3. למטרות הפוליסות הנ"ל "המבוטח" בפוליסות יהיה - היועץ ו/או המזמין (הפוליסות יכסו אחריות כלשהי של המזמין ועובדיו בגין מעשיו ו/או מחדליו של היועץ בביצוע השירותים).

ה"מזמין" לעניין אישור זה - משרד הבינוי והשיכון ו/או הרשות המקומית שבשמה פועל משרד הבינוי והשיכון.

4. בכל הפוליסות הנזכרות נכללים הסעיפים הבאים:

א. ביטול זכות השיבוב ו/או התחלוף כלפי המזמין ועובדיו, למעט כלפי מי שגרם לנזק במתכוון.

ב. סעיף אחריות צולבת, אולם ביטוח אחריות מקצועית אינו מכסה את אחריות המזמין כלפי היועץ.

ג. הביטוחים לא יהיו ניתנים לביטול ביוזמת היועץ ו/או ביוזמתנו ו/או לשנוי תנאיהן לרעה, אלא לאחר שנמסור ליועץ ולמזמין הודעה בכתב, במכתב רשום, 60 יום לפחות לפני מועד הביטול ו/או השינוי המבוקש.

ד. היקף הכיסוי בפוליסות לביטוח צד שלישי ולביטוח חבות מעבידים לא יפחת מהיקף הכיסוי על פי פוליסות "ביט" של קבוצת כלל ביטוח התקפות במועד התחלת הביטוח (או, בהתאם לזהות המבטחים: פוליסות "אש-כל" של חברת מגדל או "מנוביט" של חברת מנורה או "פסגה" של חברת הפניקס/הדר או "מפעלים" של חברת הראל) (מחק את המיותר).

ה. הודעות למזמין על-פי אישור זה ימסרו למשרד הבינוי והשיכון בלבד.

5. תנאים מיוחדים לעניין ביטוח אחריות מקצועית:

(1.) הביטוח מכסה את אחריותו של היועץ ועובדיו בגין נזקים לגוף, נזקים לרכוש ונזקים כספיים שאינם נובעים מנזקים לגוף ו/או לרכוש כתוצאה מהפר חובה

- מקצועית שמקורה במעשה ו/או מחדל טעות או השמטה במסגרת תפקידיו ומקצועו של היועץ.
- (.2) הננו מאשרים כי אם פוליסת הביטוח הינה על בסיס "מועד הגשת תביעה", יראו תביעה כאילו הוגשה במועד אם המבוטח הודיע לנו במהלך תקופת הביטוח על קבלת תובענה, או מכתב תביעה או מידע ממקור כלשהו בדבר קרות מקרה ביטוח לרבות הודעה על נסיבות העלולות להוות בעתיד עילה להגשת תביעה נגד היועץ בעתיד.
- (.3) לאחר תום תקופת הביטוח או ביטול הביטוח בחברתנו, על-ידי המבטח שלא עקב אי תשלום פרמיה, תחול תקופת גילוי ודיווח מוארכת בת 6 חודשים, ויראו כל תביעה ו/או אירוע עליהם תימסר הודעה במהלך תקופה זאת, בגין אירוע שקרה לאחר התאריך הרטרואקטיבי ולפני תום תקופת הביטוח המקורית, כאילו נמסרה עליהם הודעה במהלך תקופת הביטוח המקורית. סעיף זה לא יחול אם התביעה כנגד היועץ מכוסה בפוליסה אחרת שנערכה עבורו. על-אף האמור לעיל, לעניין תקופת הגילוי במקרה של ביטול הביטוח מחמת אי תשלום הפרמיה, יהיה המזמין רשאי לרכוש עבור עצמו את תקופת הגילוי במקרה כאמור על-ידי תשלום בגין חוב הפרמיה בהתאם לסיכום שיוסכם בין המזמין לבינינו. הודעת המזמין על הפעלת הזכות תימסר לנו תוך 30 יום ממועד כניסת ביטול הביטוח לתוקף. מסר לנו המזמין הודעה כאמור תהיה תקופת הגילוי בתוקף ממועד כניסת ביטול הביטוח לתוקף.
- (.4) הביטוח כולל כיסוי רטרואקטיבי מהמועד בו החל היועץ בביצוע השירותים עבור המזמין.
- (.5) ההשתתפות העצמית של היועץ בגין מקרה ביטוח אחד או סדרה של מקרי ביטוח הנובעים מסיבה מקורית אחת אינה עולה על \$ 10,000.
- (.6) פוליסת הביטוח אינה מחריגה אחריות הנובעת מאי יושר של עובדי היועץ, חריגה מסמכות ביוזעין של עובדי היועץ, מעשה במתכוון מצד עובדי היועץ.
- (.7) פוליסת הביטוח אינה מחריגה אחריות הנובעת מאובדן מסמכים ו/או אמצעי מידע אחרים שנמסרו ליועץ.
6. היועץ לבדו אחראי לתשלום דמי הבטוח עבור כל הפוליסות ולתשלום ההשתתפויות העצמיות הקבועות בהן.
7. כל סעיף בפוליסות (אם יש כזה) המפקיע או מקטין או מגביל בדרך כלשהי את אחריותנו כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי המזמין וכלפי מבטחיו, ולגבי המזמין הביטוח על פי הפוליסות הנ"ל הוא "ביטוח ראשוני", המזכה את המזמין במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בבטוחי המזמין מבלי שתהיה לנו זכות תביעה ממבטחי המזמין להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח תשמ"א – 1981, ולמען הסר ספק אנו מוותרים על טענה של ביטוח כפל כלפי המזמין וכלפי מבטחיו.
8. הביטוחים המפורטים באישור זה הינם בהתאם לתנאי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו באישור זה.
9. ידוע לנו כי כתב זה מתקבל על ידכם כאישור לקיום תנאי הביטוח בהם מחויב היועץ בקשר עם ביצוע השירותים, ולפיכך לא יחול בו או בפוליסות שינוי לרעה אלא לאחר מתן הודעה כאמור בסעיף 4(ג) לעיל.

חתימת חברת הביטוח

תאריך

רשימת הפוליסות:

פוליסת אחריות חוקית כלפי הציבור

פוליסה לאחריות מקצועית

פוליסת חבות מעבידים

פרטי סוכן הביטוח:

שם \_\_\_\_\_ כתובת \_\_\_\_\_ טלפון \_\_\_\_\_

**אנו מאשרים כי תוקף אישור זה מוארך לתקופה, בדלקמן:**

<u>מס'</u>	<u>מתאריך</u>	<u>עד תאריך</u>	חתימה וחותמת חברת הביטוח

הנדון: מכרז מספר 11/2010

### אישורים/תעודות

1. תעודת רישום של רשם החברות.
2. אישורים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים  
(אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס – התשל"ו 1976).
3. אישור היעדר תביעות ממשרד התמ"ת
4. העתק שובר תשלום בבנק הדואר בגין רכישת כתב המכרז.
5. פרוטוקול שאלות ותשובות חתום ע"י המציע.

## התחייבות לעניין תוקף ההצעה

הריני מתחייב כי הצעתי זו תהא בתוקף ממועד הגשת ההצעות ועד לתאריך 8.11.2010.

שם המציע: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

חתימת המציע: \_\_\_\_\_

## התחייבות המציע לעניין העמדת כוח אדם המוצע

לכבוד:

משרד הבינוי והשיכון

ירושלים

הריני מתחייב בזאת כי אם אזכה במכרז, אעמיד לרשות משרד הבינוי והשיכון את מנהל השירות ואת אנשי הצוות המוצעים על ידי.

ידוע לי, כי אם לא אעשה כן, תתבטל זכייתי, ו/או יבוטל החוזה שחתמתי עם המשרד, ויהיה עלי לשאת בכל הנזקים וההוצאות שיגרמו למשרד הבינוי והשיכון עקב ביטול הזכייה ו/או החוזה וכל הכרוך בכך, והמשרד יהיה רשאי לחלט את ערבותי.

כמו כן, הנני מתחייב שמנהל השירות מטעמי, ישמש בתפקידו זה בהיקף של משרה מלאה, ולתקופה שלא תפחת מ-18 חודשים או עד למועד סיום ההתקשרות, המוקדם מביניהם. ידוע לי כי במקרה של החלפת מנהל השירות במהלך התקופה האמורה, שלא בשל כוח עליון, רשאי יהיה המשרד לבטל את החוזה ולחלט את ערבותי.

שם המציע: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

חתימת המציע: \_\_\_\_\_

## נספח א' - 8

### התחייבות מנהל השירות מטעם המציע, כלפי המציע, לשמש כמנהל השירות

אל:

\_\_\_\_\_ (שם המציע)

אני \_\_\_\_\_ ת.ז.: \_\_\_\_\_ מכתובת: \_\_\_\_\_

המועמד בהצעתכם לתפקיד מנהל השירות במכרז מס' 11/2010 של משרד הבינוי והשיכון להפעלת שירותי עיבוד מידע (שע"מ), מתחייב בזאת, כי היה ותזכו במכרז זה, אשמש בו כמנהל הפרויקט בהיקף של משרה מלאה ולתקופה שלא תפחת מ-18 חודשים או עד למועד סיום ההתקשרות, המוקדם מביניהם. לא אפרוש מתפקידי ולא אפחית מהיקף העסקתי בכל התקופה האמורה, ככל שהדבר תלוי בי.

תאריך: \_\_\_\_\_ שם המנהל השירות: \_\_\_\_\_  
חתימת מנהל השירות: \_\_\_\_\_

## נספח א' - 9

### פירוט לקוחות ופרויקטים שבוצעו ע"י על המציע

על המציע לפרט לקוחות עבורם ביצעו שירותים כדוגמת הפרויקט כמוגדר בסעיף 11.2 במכרז. יש לפרט גם שמות ממליצים, מועדי ביצוע והיקף. בנוסף, מציע אשר ביצע פרויקטים דומים למשרד הבינוי והשיכון ב- 5 השנים האחרונות, חייב לציין ברשימה זו את משרד הבינוי והשיכון ולפרט את השירותים שניתנו.

1. שם הפרויקט: \_\_\_\_\_

שם הגורם/הארגון המזמין: \_\_\_\_\_

הממליץ מטעם הגורם המזמין (אשר קבל את השירותים בפועל):

שם: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

טלפון נייד: \_\_\_\_\_

מועד ביצוע: התחלה \_\_\_\_\_ גמר: \_\_\_\_\_

היקף כספי של הפרויקט: \_\_\_\_\_

תיאור הפרויקט: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

אחראי הפרויקט מטעם המציע: \_\_\_\_\_

2. שם הפרויקט: \_\_\_\_\_

שם הגורם/הארגון המזמין: \_\_\_\_\_

הממליץ מטעם הגורם המזמין (אשר קבל את השירותים בפועל):

שם: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

טלפון נייד: \_\_\_\_\_

מועד ביצוע: התחלה \_\_\_\_\_ גמר: \_\_\_\_\_

היקף כספי של הפרויקט: \_\_\_\_\_

תיאור הפרויקט: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

אחראי הפרויקט מטעם המציע: \_\_\_\_\_

3. שם הפרויקט: \_\_\_\_\_  
שם הגורם/הארגון המזמין: \_\_\_\_\_  
הממליץ מטעם הגורם המזמין (אשר קבל את השירותים בפועל):  
שם: \_\_\_\_\_  
טלפון: \_\_\_\_\_  
טלפון נייד: \_\_\_\_\_  
מועד ביצוע: התחלה \_\_\_\_\_ גמר: \_\_\_\_\_  
היקף כספי של הפרויקט: \_\_\_\_\_  
תיאור הפרויקט: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
אחראי הפרויקט מטעם המציע: \_\_\_\_\_

4. שם הפרויקט: \_\_\_\_\_  
שם הגורם/הארגון המזמין: \_\_\_\_\_  
הממליץ מטעם הגורם המזמין (אשר קבל את השירותים בפועל):  
שם: \_\_\_\_\_  
טלפון: \_\_\_\_\_  
טלפון נייד: \_\_\_\_\_  
מועד ביצוע: התחלה \_\_\_\_\_ גמר: \_\_\_\_\_  
היקף כספי של הפרויקט: \_\_\_\_\_  
תיאור הפרויקט: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
אחראי הפרויקט מטעם המציע: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
חתימת המציע

\_\_\_\_\_  
תאריך

**הערה:** פרויקטים נוספים יפורטו במתכונת הני"ל בדפים נוספים.

### פרטי מנהל השירות וניסיונו

על המציע לפרט את נתוניו האישיים וניסיונו של מנהל השירות ובכלל זה פירוט פרויקטים דומים כדוגמת הפרויקט כמוגדר בסעיף 11.3 במכרז. יש לפרט גם שמות ממליצים, מועדי ביצוע והיקף.

בנוסף, במידה ומנהל השירות ביצע פרויקטים דומים למשרד הבינוי והשיכון ב- 5 השנים האחרונות, על המציע לציין ברשימה זו את משרד הבינוי והשיכון ולפרט את השירותים שניתנו.

\*\*\*המציע יצרף קורות חיים של מנהל השירות החתומים על ידו.

#### פרטי מנהל השירות:

שם: \_\_\_\_\_  
השכלה / הכשרה: \_\_\_\_\_ מתאריך: \_\_\_\_\_  
הכשרה וניסיון מקצועי: \_\_\_\_\_  
מספר שנות ניסיון כללי: \_\_\_\_\_ מספר שנות עבודה אצל המציע: \_\_\_\_\_  
תפקיד אצל המציע: \_\_\_\_\_

#### פירוט ניסיונו של מנהל השירות:

1. שם הפרויקט: \_\_\_\_\_  
שם הגורם/הארגון המזמין: \_\_\_\_\_  
הממליץ מטעם הגורם המזמין (אשר קבל את השירותים בפועל): \_\_\_\_\_  
שם: \_\_\_\_\_  
טלפון: \_\_\_\_\_  
טלפון נייד: \_\_\_\_\_  
מועד ביצוע: התחלה \_\_\_\_\_ גמר: \_\_\_\_\_  
היקף כספי של הפרויקט: \_\_\_\_\_  
תיאור הפרויקט: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. שם הפרויקט: \_\_\_\_\_  
שם הגורם/הארגון המזמין: \_\_\_\_\_  
הממליץ מטעם הגורם המזמין (אשר קבל את השירותים בפועל): \_\_\_\_\_  
שם: \_\_\_\_\_  
טלפון: \_\_\_\_\_  
טלפון נייד: \_\_\_\_\_  
מועד ביצוע: התחלה \_\_\_\_\_ גמר: \_\_\_\_\_  
היקף כספי של הפרויקט: \_\_\_\_\_  
תיאור הפרויקט: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. שם הפרויקט: \_\_\_\_\_  
שם הגורם/הארגון המזמין: \_\_\_\_\_  
הממליץ מטעם הגורם המזמין (אשר קבל את השירותים בפועל): \_\_\_\_\_  
שם: \_\_\_\_\_  
טלפון: \_\_\_\_\_  
טלפון נייד: \_\_\_\_\_  
מועד ביצוע: התחלה \_\_\_\_\_ גמר: \_\_\_\_\_  
היקף כספי של הפרויקט: \_\_\_\_\_  
תיאור הפרויקט: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

חתימת מנהל השירות

תאריך

חתימת המציע

**הערה:** פרויקטים נוספים יפורטו במתכונת הנ"ל בדפים נוספים.

## תשתית פיזית - תפעולית

פירוט נתונים לגבי התשתית הפיזית - תפעולית שהמציע יעמיד לצורך ביצוע השירותים :

א. המבנה הפיזי (מיקום, שטח, מיגון וכד') :

---

---

---

---

---

---

---

ב. תחנות עבודה וציוד פריפריאלי (סוג וכמות) :

---

---

---

---

---

---

---

ג. מכשור, ציוד, ריהוט ואבזור משרדי :

---

---

---

---

---

---

---

חתימת המציע

תאריך

### אבטחת מידע ומערכי בקרה

פירוט האמצעים בהם ינקוט המציע לשם אבטחת המידע:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

פירוט האמצעים בהם ינקוט המציע לשם /שמירה על סודיות:

---

---

---

---

---

---

---

---

פירוט מערכי הבקרה בהם ינקוט המציע ואופן ביצוע הבקרה על אבטחת המידע:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

חתימת המציע

שם המציע

תאריך

### הצהרה בדבר העדר ניגוד עניינים

1. הנני מתחייב כי בעת מתן השירותים עבור משרד הבינוי והשיכון, לצורך הפעלת שירותי עיבוד מידע (שע"מ) - אין לי כל ניגוד עניינים ואמנע מכל מצב של ניגוד עניינים בין מתן השירותים על פי ההסכם לבין יתר עיסוקי. ניגוד עניינים לעניין זה כפי הקבוע במכרז ובכלל בסעיף 88.7 למכרז מס' 11/2010.
2. הנני מתחייב שלא לעסוק ולא לטפל במישרין או בעקיפין בכל עניין שהיה עולה כדי להקים ניגוד עניינים כאמור, עד תום שישה חודשים מסיום ההתקשרות עם משרד הבינוי והשיכון.
3. בכל מקרה של ניגוד עניינים, או חשש לניגוד עניינים, אפסיק את הטיפול בנושא שבגיניו מתעורר חשש באופן מיידי ואמסור על כך הודעה לאחראי המקצועי בתוך 3 ימים מעת שנודע לי על כך. היועץ המשפטי של משרד הבינוי והשיכון או מי מטעמו, יחליט בנושא ובדרך הטיפול הנדרשת במסגרתו, לרבות על דרך הפסקת מתן השירותים והחלטתו תהיה סופית.
4. הנני מתחייב לדווח מראש ובכתב לאחראי המקצועי, החל ממועד זכייתי במכרז, ולאורך כל תקופת ההתקשרות, על כל התקשרות קיימת שלי ועל כל התקשרות חדשה שבדעתי להתקשר ויש בה חשש לניגוד עניינים עם מתן השירותים במסגרת מכרז זה, לא אתקשר לביצוע עבודה כאמור, אלא באישור המשרד ובכפוף לתנאיו.
5. האמור לעיל יחול גם על כל העובדים, היועצים המומחים, קבלני המשנה וכל המועסקים מטעמי במסגרת העבודה. כל אחד מהם נתן הצהרה והתחייבות בדבר אי ניגוד עניינים כאמור, והצהרותיהם שמורות בידי.

ולראיה באתי על החתום:

תאריך: \_\_\_\_\_

שם המציע: \_\_\_\_\_

חתימת המציע: \_\_\_\_\_

**התחייבות לשמירת סודיות – עובדי מרכז שירותי עיבוד מידע (שע"מ)**

הואיל ואני מועסק על ידי חברת \_\_\_\_\_ במרכז לשירותי עיבוד מידע (שע"מ).

והואיל ולצורך מתן השירותים תהא לי גישה ויועברו לידיעתי ו/או לרשותי מסמכים, דיסקטים, קטלוגים, רשימות, טבלאות ו/או כל חומר אחר בכתב, בצילום, בעל פה, בתעתיק, בסרט מגנטי, בדיסקט מחשב, בתקליטור, במחשב או בכל אמצעי אחר, העשוי לאצור מידע סודי (כהגדרתו להלן) מכל מין ו/או סוג כלשהו.

והואיל ותנאי לכך שאתן שירותים למזמין באמצעות הספק הוא שאתחייב בשמירת סודיות מוחלטת של כל המידע הסודי אשר יגיע לידיעתי ואני מסכים לכך,

לפיכך ולאור המבוא דלעיל המהווה חלק בלתי נפרד מהתחייבות הח"מ הנני מצהיר ומתחייב בזה באופן בלתי חוזר כלפי המזמין כדלקמן:

1. הנני מתחייב בזה לשמור על סודיות מוחלטת ביחס לכל מידע, תכנית, מסמך וחומר מכל סוג שהוא, בין בכתב ובין בעל-פה, אשר יגיע לידיעתי ו/או אשר יימסרו לי במהלך ו/או בקשר ו/או עקב מתן שירותי למזמין באמצעות הספק לרבות ומבלי לפגוע באמור: מידע בנקאי ומידע הקשור בידע עסקי, טכני, מקצועי או מסחרי של המזמין, נתונים פיננסיים, תפעוליים, מסחריים או אחרים, לקוחות, שיטות עבודה, המצאות, תגליות, רכוש וקניינו הרוחני של המזמין, התקשרויות עם צדדים שלישיים, פרטים ונתונים על עובדי המזמין ולקוחותיו, שיפורים, שכלולים, מחקרים, תוכניות, תוכנה, חומרה וכל ידע אחר הקשור בפעילותו של המזמין ועובדיו, וכן כל חומר, ידיעה או מידע אחר אשר אקבל מהספק ו/או מזמין ו/או ממי מטעמו, הין בעל-פה, בין בכתב, בין בחצרי המזמין ובין על הדרך של גישה מרחוק ובין בכל דרך אחרת, בין אם הוא מוגן על ידי זכות קניינית כלשהי ובין אם לאו ("המידע הסודי").

2. הנני מתחייב בזה, שלא לגלות, ולא למסור ולא להעביר לצד שלישי ולא לעשות שימוש כל שהוא במישרין או בעקיפין, בכל מידע סודי שיגיע לידיעתי במהלך מתן שרותי למזמין באמצעות הספק ללא קבלת הסכמה מפורשת, בכתב ומראש, מהמזמין, והנני מתחייב לשמור בהקפדה יתרה על כל מידע סודי ולנקוט בכל אמצעי הזהירות המקובלים לשם מניעת הגעתו לידי אחר.

3. הנני מתחייב בזה כי המידע הסודי אשר יועבר אלי, ישמר אצלי תחת סדרי אבטחה נאותים, בנאמנות ובהקפדה יתרה.

4. מיד עם תום עבודתי אצל הספק/ פעילותי מטעם הספק עבור המזמין, או הפסקת ההתקשרות בין המזמין לבין הספק או בכל מועד אחר על פי דרישת המזמין (לפי המוקדם), הנני מתחייב להחזיר למזמין את כל הנכסים השייכים למזמין ואת כל מידע הסודי המצוי ברשותי ו/או אשר הגיע לידי, לרבות, ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, מסמכים (לרבות ממוחשבים), תגי כניסה, ציוד, שרטוטים, תוכניות, נוסחאות, מוצרים, דוגמאות, מדגמים, על כל עותקיהם לרבות מידע המאוחסן על גבי מדיה מגנטית או על גבי מדיה אחרת ולא אשאיר ברשותי כל עותק, או צילום או רישום מאותו מידע או כל נכס אחר של המזמין. אם המידע מאוחסן על גבי

מדיה מגנטית או על גבי מדיה אחרת שאינן ניתנות להשבה, אזי אשמיד את כל העותקים עליהם מאוחסנים המידע כאמור.

5. מבלי לגרוע מהוראות אחרות של כתב התחייבות זה, הנני מתחייב לשמירה על ולאבטחה של מאגרי המידע הממוחשבים המצויים אצל המזמין בשים לב ותוך הקפדה יתרה על מילוי הוראות חוק הגנה על פרטיות תשמ"א – 1981, בין היתר בכל הנוגע למאגרי מידע ממוחשבים.
6. הנני מתחייב לא להתחבר בגישה מרחוק למערכות המזמין אלא בקו מאובטח בהתאם למקובל אצל המזמין, באישור בכתב ומראש מאת המזמין וכפוף להנחיות אבטחת מידע של המזמין הקיימות וכפי שתהיינה מעת לעת.
7. התחייבותי על פי כתב זה תעמודנה בעינן ותחייבנה אותי משך כל זמן התקשרותו של המזמין עם הספק וכן גם לתקופה בלתי מוגבלת לאחר מכן, תהא הסיבה להפסקת ההתקשרות אשר תהא.
8. אם אדרש, מכח סמכות שבדין או במסגרת הליך בבית משפט, לגלות מידע סודי, אודיע למזמין מיידית ובכתב על דבר דרישה כאמור, זאת כדי לאפשר לכם לנקוט בהליכים על-פי דין למניעת גילוי המידע על ידי.
9. אתם תהיו זכאים לכל סעד משפטי שהוא כנגדי במקרה של הפרת כל התחייבות לפי כתב זה, לרבות צו מניעה, צו עשה וצו לאיסוף מידע. אין בסעיף זה כדי לגרוע מהמזמין כל סעד אחר על-פי דין במקרה של הפרת התחייבות.
10. כל ויתור מצדכם על הוראות כתב זה, לא יהיה תקף אלא אם ניתן בכתב ומראש. ויתור כאמור לא יהווה תקדים ולא יגרע מכל זכות שלכם על-פי כתב זה ועל-פי כל דין החל על העניין.
11. האמור לעיל לא יחול על מידע שאוכיח כי הוא (א) נחלת הכלל (ובלבד שלא הפך לנחלת הכלל עקב הפרת התחייבות הכלולה בכתב זה), (ב) נמסר לי על ידי צד שלישי באופן עצמאי שלא עקב הפרת חובת סודיות, (ג) פותח על ידי באופן עצמאי וללא קשר להסכם זה; (ד) מידע שגילוי נדרש על פי דין, וככל שנדרש; או (ד) היה ברשותי קודם להתקשרות הספק עמכם לפי ההסכם.

### ולראיה באתי על החתום

היום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_

שם פרטי ומשפחה \_\_\_\_\_

כתובת \_\_\_\_\_

ת.ז. \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

נוסח ערבות ביצוע

לכבוד, \_\_\_\_\_ בנק  
מדינת ישראל \_\_\_\_\_ סניף  
באמצעות משרד הבינוי והשיכון רח' \_\_\_\_\_ מס' \_\_\_\_\_ מיקוד \_\_\_\_\_  
אגף הכספים \_\_\_\_\_ מספר ערבות \_\_\_\_\_  
קרית- הממשלה – מזרח ירושלים \_\_\_\_\_ מספר הערבות \_\_\_\_\_  
משרד הבינוי והשיכון \_\_\_\_\_  
מקום \_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_

א.נ.,

הנדון: ערבותנו מס' \_\_\_\_\_ בקשר לחוזה מס' \_\_\_\_\_

הננו ערבים בזה כלפיכם למילוי כל ההתחייבות של \_\_\_\_\_

על פי ו/או בקשר לחוזה שבנדון, לרבות סילוק כל תשלום עודף אשר יגיע לכם מהני"ל ו/או כל תשלום אחר אותו תדרשו ממנו/ה על פי ו/או בקשר לחוזה זה, עד לסך \_\_\_\_\_ ש"ח. סכום זה צמוד למדד המחירים לצרכן ממדד החודש המשמש בסיס למחיר החוזה ועד למדד שפורסם לאחרונה לפני חלוט הערבות. (להלן – ההצמדה).

כוחה של ערבות זו יפה עד \_\_\_\_\_ ועד בכלל.

כל דרישה שלכם בכתב אשר תגיע אלינו עד לתאריך הני"ל ועד בכלל, תחייב אותנו לשלם לכם מיד עם קבלתה, כל סכום או סכומים בגבולות הסכום האמור בתוספת ההצמדה, ולשם כך אתם לא תהיו חייבים להמציא לנו כל הנמקה, ראייה, פס"ד או אסמכתא משפטית אחרת, כמו כן לא תהיו חייבים לדרוש תחילה את קיום החוב ו/או סילוק הסכום/ים כאמור.

מאת \_\_\_\_\_  
(יש לחזור על השם המלא של הנערב)

ערבות זו היא בלתי חוזרת, מוחלטת, ובלתי ניתנת לשינוי ובלתי ניתנת להעברה אלא בהסכמתכם המפורשת בכתב.

תאריך \_\_\_\_\_ שם החברה \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת \_\_\_\_\_

## הצעת המחיר

הצעת המחיר הינה סכום המרכיבים להלן:

1. מחיר לביצוע פעולה ברשומה במחשב המשרד כתוצאה מפנייה: \_\_\_\_\_ ש"ח לא כולל מע"מ, במכפלת כמות הפעולות ברשומה בחודש.
2. מחיר בגין קבלה וטיפול בפניה: \_\_\_\_\_ ש"ח לא כולל מע"מ, במכפלת כמות הפניות בפועל בחודש (מותנה ברישום כל פניה שהתקבלה בדו"ח).
3. מחיר בגין כל שעת מענה טלפונית: \_\_\_\_\_ ש"ח לא כולל מע"מ, במכפלת שעות המענה בפועל בחודש.
4. מחיר בגין מקרה הדורש בניית תשלומים באופן ידני: \_\_\_\_\_ ש"ח לא כולל מע"מ, במכפלת כמות המקרים הדורשים בניית תשלומים בפועל בחודש.
5. \_\_\_\_\_ הנחה מתעריף של 120 ₪ (לא כולל מע"מ) לשעי"ע של תוכניתן/מנתח מערכות, כמפורט בסעיף 27 במכרז.

- מודגש ומובהר בזה כי פעילות החברה הזוכה בתקופת ההתארגנות כמפורט וכנדרש בסעיפים 51 ו-84 במכרז, תעשה על חשבונה ובאחריותה. החברה הזוכה תהיה זכאית לתשלום התמורה כמפורט במסמך זה רק לאחר אישור המנהל בכתב על סיום ההתארגנות לשביעות רצונו ולאחר תחילת ההפעלה של העבודה השוטפת.
- המחירים המפורטים בהצעה יכללו את כל העלויות השונות, למעט מע"מ. על המציע להעמיס את כל הוצאותיו הישירות והעקיפות, על העלות החודשית המוצעת.
- המחירים הינם סופיים וכוללים את כל הוצאות והנלווים של נותן השירותים במתן השירותים ולא יתווספו אליהם כל תוספות או הצמדות למעט המפורט בסעיף 87 במכרז.

חתימת המציע

שם המציע

תאריך

**הצהרה והתחייבות בדבר שמירה על דיני עבודה  
ובדבר היעדר עבירות מרמה ועבירות מתחום דיני העבודה**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ נושא/ת ת"ז מס' \_\_\_\_\_, מורשה/ית חתימה מטעם חברת \_\_\_\_\_ מס' זיהוי \_\_\_\_\_ (להלן - "החברה"), לאחר שהוזהרתי כחוק כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפויה לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהירה ומתחייבת בזאת, בכתב, כדלקמן -

1. החברה ובעלי השליטה בה מקיימים את חובותיהם בדבר שמירת זכויותיהם של עובדי החברה לפי דיני העבודה כהגדרתם להלן, ההסכמים הקיבוציים וצווי ההרחבה החלים על החברה, ככל שחלים הסכמים או צווים כאמור.

2. אני מתחייבת כי החברה ובעלי השליטה בה ימשיכו לשמור על זכויות עובדי החברה המפורטות בסעיף 1 לעיל במהלך כל תקופת הסיוע במסגרת תכנית הסיוע לקליטת עובדים באזורי הפריפריה מכוח החלטות הממשלה מס' 4423 מתאריך 22.1.2009 ו- 4545 מתאריך 12.3.2009 (להלן - "תכנית הסיוע לקליטת עובדים בפריפריה").

3. החברה ובעלי השליטה בה לא הורשעו בשלוש השנים שקדמו להגשת הבקשה לסיוע במסגרת תכנית הסיוע לקליטת עובדים בפריפריה בעבירות לפי סעיפים 290 עד 297, 383 עד 393 ו-414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, ולפי מיטב ידיעתי לא מתקיימים כנגד החברה או בעלי השליטה בה הליכים פליליים בקשר לביצוע עבירות כאמור נכון למועד הגשת הבקשה לסיוע. ידוע לי שמשרד התעשייה, המסחר והתעסוקה עשוי לפנות למשטרת ישראל ולבקש אימות להצהרה זו.

4. החברה או בעלי השליטה בה לא הורשעו בשלוש השנים שקדמו להגשת הבקשה לסיוע במסגרת תכנית הסיוע לקליטת עובדים בפריפריה בשל הפרת דיני העבודה, כהגדרתם להלן, ולא נקנסו בשנה שקדמה להגשת הבקשה לסיוע על ידי מפקח שמונה לפי סעיף 5 לחוק העבירות המינהליות, התשמ"ו-1985 ביותר משני קנסות בשל הפרת דיני העבודה. ידוע לי כי מספר קנסות בגין אותה עבירה - אך במועדים שונים - נחשבים לקנסות שונים.

מצורפת בזאת בקשה כי אישור ממינהל אכיפה והסדרה במשרד התעשייה, המסחר והתעסוקה, בדבר קיומם או היעדרם של הרשעות או קנסות בתחום דיני העבודה (בהתאם לאמור בסעיף 5.6 להוראת המנכ"ל המסדירה את תכנית הסיוע לקליטת עובדים נוספים בפריפריה) יועבר ממינהל אכיפה והסדרה למרכז ההשקעות, וזאת

לפי הנוסח המפורט בנספח ז, כשהיא חתומה על ידי כל מי שנדרש לחתום עליה בהתאם למפורט בסעיף 6.2.10 להוראת המנכ"ל הנזכרת לעיל.

5. לעניין תצהיר זה -

"בעל שליטה" - כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.  
"דיני העבודה" - החיקוקים המפורטים בתוספת השנייה לחוק בית הדין לעבודה, התשכ"ט-1969, אשר שר התעשייה המסחר והתעסוקה ממונה על ביצועם.

הנני מצהיר/ה כי שמי הוא \_\_\_\_\_, כי החתימה המופיעה בשולי גיליון זה היא חתימתני וכי תוכן הצהרתי אמת.

תאריך \_\_\_\_\_ שם המצהיר/ה + חתימה \_\_\_\_\_

#### **אימות חתימה**

אני הח"מ, עו"ד \_\_\_\_\_, מאשר בזאת כי החברה \_\_\_\_\_ רשומה בישראל על פי דין, וכי ה"ה \_\_\_\_\_ מוסמך/ת להצהיר ולהתחייב בשם החברה הנ"ל.

כמו כן אני מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ בשנת \_\_\_\_\_ הופיע בפניי במשרדי ב \_\_\_\_\_ ה"ה \_\_\_\_\_ מס' זהות \_\_\_\_\_ המוכר לי אישית. לאחר שהזהרתי אותו/ה, כי עליו/ה להצהיר את האמת, וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לכל העונשים הקבועים בחוק, אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו וחתם/ה עליה בפניי.

שם \_\_\_\_\_  
חותמת \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_  
תאריך \_\_\_\_\_

לכבוד

חברת \_\_\_\_\_

**הנדון : אישור על מחזור כספי (או כל מידע אחר המופיע בדוחות הכספיים) לכל אחת מהשנים  
שנסתיימו ביום 31.12.2007 וביום 31.12.2008 וביום 31.12.2009**

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן :

- א. הננו משמשים כרואי החשבון של חברתכם משנת \_\_\_\_\_.
- ב. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום 31.12.2007, וליום 31.12.2008 וליום 31.12.2009 בוקרו/נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו.
- ג. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים ליום/ימים 31.12.2007 וליום 31.12.2008 וליום 31.12.2009 המחזור הכספי של חברתכם לשנים 2007, 2008, 2009 שווה ל:

שנת 2007 \_\_\_\_\_

שנת 2008 \_\_\_\_\_

שנת 2009 \_\_\_\_\_

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_  
רואי חשבון

## ערבות לקיום ההצעה (מכרז)

_____ בנק	לכבוד
_____ סניף	מדינת ישראל
_____ רח' _____ מס' _____	באמצעות משרד הבינוי והשיכון
_____ מיקוד	אגף הכספים
_____ מס' ערבות	קרית הממשלה – מזרח ירושלים
	ת.ד. 18110, מיקוד 91180

1. אנו ערבים בזה כלפיכם לתשלום כל סכום, עד סכום כולל של 35,000 ש"ח

ובמילים: שלושים וחמש אלף ₪

\_\_\_\_\_ (להלן "סכום הערבות"), שתדרשו מאת

\_\_\_\_\_ (להלן "הנערב"), בקשר עם מכרז מס' \_\_\_\_\_

2. לפי דרישה ראשונה בכתב, ולא יאוחר מ- 3 ימים מתאריך התקבל הדרישה על-ידינו, לפי כתובתנו המפורטת לעיל, אנו נשלם לכם כל סכום הנקוב בדרישה ובלבד שלא יעלה על סכום הערבות, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם בדרך כלשהי ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת הנערב.

3. ערבות זו תישאר בתוקפה לגבי כל דרישה שתוגש לנו מתאריך כתב הערבות ועד ליום

5.11.2010 (כולל) בלבד. כל דרישה על-פי ערבות זו צריכה להתקבל על ידינו

בכתב לא יאוחר מהתאריך הנ"ל.

4. ערבות זו היא בלתי חוזרת, אינה ניתנת לביטול ואינה ניתנת להעברה או להסבה.

בכבוד רב,

## חווה

שנערך ונחתם ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ שנה \_\_\_\_\_

## בין

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל באמצעות המורשים לחתום בשמה כדין (להלן: "משרד הבינוי והשיכון").

### מצד אחד

## לבין

שכתובתו הרשומה הינה: \_\_\_\_\_  
באמצעות המורשים בשמה כדין (להלן: "נותן השירותים").

### מצד שני

- |   |        |
|---|--------|
| ומשרד הבינוי והשיכון מעוניין בהפעלת שירותי עיבוד מידע (שע"מ) (להלן: "הפרויקט").   | הואיל  |
| ונותן השירותים לאחר שעייין במכרז מס' 11/2010 הגיש את הצעתו המצורפת כנספח לחוזה ומהווה חלק בלתי נפרד מחוזה זה, (להלן: "המכרז").                                | והואיל |
| ולאחר בדיקה ובחינה של הצעת נותן השירותים ועל בסיס נכונות הצהרותיו ובהתבסס על הנתונים שבהצעתו, נבחרה הצעת נותן השירותים, בהתאם לתנאי מכרז הנ"ל.                | והואיל |
| ונותן השירותים מצהיר כי יש לו ולמועסקים על ידו לצורך חוזה זה, הידע והכישורים לביצוע השירותים בהתאם לחוזה זה, והינו בעל אמצעים ויכולת ארגונית ומחשובית מתאימה. | והואיל |

והואיל ונותן השירותים מסכים לבצע השירותים, כאמור, כקבלן עצמאי ובתנאי חוזה זה.

### אי לכך הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. המבוא לחוזה זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו. כמו כן, המכרז וכלל הנספחים המצורפים אליו מהווים חלק בלתי נפרד מחוזה זה והינם מצורפים לחוזה.

א. לעניין סעיף זה, "הנספחים", בין אלה שצורפו לחוזה ובין אלה שאינם מצורפים אך אוזכרו בחוזה או במכרז.

ב. כל אימת שיתגלו בהוראות חוזה או במסמכי החוזה אי בהירות, שיבוש, השמטה, כפילות, טעות וכו', רשאי המנהל למלא את החסר ולתקן את הטעון תיקון ע"י הודעה על כך לחברה כל אימת שתתגלה סתירה או אי התאמה בין הוראות חוזה זה לבין עצמן, בין הוראה בחוזה לבין הוראה במסמך ממסמכיו בין האמורים במכרז לבין האמור בהצעת נותן השירותים, או בין הוראה במסמך אחד לבין הוראה במסמך אחר, או בין הוראות באותו מסמך לבין עצמן, יקבע המנהל את ההוראה המחייבת ויודיע על כך לנותן השירותים.

2. בחוזה זה, (פרט אם משתמעת כוונה אחרת מגופו של עניין):

\* "המשרד" – משרד הבינוי והשיכון.

\* "המנהל" – מנהל אגף אכלוס הינו הממונה מטעם המשרד לעניין פרויקט זה. המנהל רשאי למנות בא כוח מטעמו מעובדי המשרד ולהעניק לו את כל סמכויותיו או מקצתן לביצוע פרויקט זה.

\* "נותן השירותים" – החברה עימה נחתם הסכם התקשרות זה להפעלת שירותי עיבוד מידע (שע"מ). נותן השירותים יפעל בהתאם להנחיותיו המקצועיות של המנהל.

\* "קריטריונים של המשרד" - הוראות, הנחיות, נוהלי משרד, לרבות שינויים ועדכונים שנעשו ו/או ייעשו בהם מעת לעת, כמפורט בגוף המכרז ובמפרט השירותים.

\* "SLA" – Service Level Agreement, רמת שירות אותה מתחייב נותן השירותים להעניק למשרד בכל מגוון השירותים הנכללים במסגרת ההתקשרות עימה.

\* פעולה ברשומה – פעולה או מספר פעולות לקליטה, לעדכון או לשינוי של נתון או מספר נתונים, לרבות קליטת דיווח של פנייה טלפונית או בכתב, המבוצעות ברשומה אחת.

3. נותן השירותים מתחייב לתת שירותי קליטה הזנה ועדכון של נתוני הזכאים לסיוע, מוקד שירות לקוחות ושירותי מידע פרטני וניהולי למשרד - כמפורט במכרז ועפ"י הוראות חוזה זה, לרבות המפורט ב"מפרט השירותים" המצורף בזאת כנספח א' לחוזה זה ומהווה חלק בלתי נפרד מחוזה זה (להלן: "השירותים").

4. א. נותן השירותים מתחייב לבצע את השירותים והפעולות הכרוכות בכך לפי מיטב הנהגה המקצועי, במומחיות, במקצועיות, במהירות ובדיוק הדרושים, בהתאם לכל

- דין לשביעות רצונו המוחלטת של המנהל ולשם כך למלא אחר כל הוראות של המנהל בין שהן מפורטות בחוזה זה ובין שאינן מפורטות בו.
- ב. מבלי לגרוע מכללי האמור בס"ק (א) לעיל, מתחייב נותן השירותים לפעול בכל הדרכים ההכרחיות והאפשריות לביצוע השירותים ולקידום הפרויקט בזריזות וביעילות לרבות נסיעות, קיום פגישות וכיוצ"ב.
- ג. נותן השירותים מתחייב לבצע מחדש ועל חשבונו ולשביעות רצון המנהל את השירותים ו/או חלקם – בהם נתגלו לדעת המנהל שגיאות ו/או ליקויים.
5. א. נותן השירותים מתחייב לעמוד בכל לוחות הזמנים שנקבעו במכרז, בחוזה זה ובנספחים ובין היתר לעמוד בהסכם רמת השירות המפורט במפרט ה-SLA המסומן כנספח ב' בחוזה זה (להלן: "הסכם רמת השירות").
- ב. ידוע לנותן השירותים והוא מתחייב לפעול בהתאם להסכם רמת השירות. נותן השירותים מסכים בזה, כי כל חריגה מזמני התגובה המצויינים במפרט ה-SLA, תביא להפחתה בתמורה שישולם לו בהתאם למפורט בנספח ב'.
6. א. נותן השירותים מסכים בזה כי משרד הבינוי והשיכון יפעיל מערכת בקרה על פעולות נותן השירותים לאורך כל תקופת הפעילות. נותן השירותים מתחייב לאפשר למשרד לבצע בקרה מכל סוג שהוא ובכלל זה בקרה כספית על המערכת שברשותו נותן השירותים בסעיפים הנוגעים לחוזה זה.
- ב. המנהל יבצע ביקורות תקופתיות ואחרות במשרד הפרויקט של הזוכה. במסגרת ביקורות אלו יעמוד המנהל על רמת השירות הניתן ואיכותו ובכלל זה:
1. עבודה ע"פ הנהלים וההוראות של המשרד כמפורט במפרט השירותים.
  2. זמני תגובה במתן השירות ומשך מתן השירות, כמפורט במפרט הטכני ובמפרט "SLA".
  3. התאמה בין תפוקות המערכת הממוחשבת, ובין הנהלים וההגדרות כפי שהוגדרו ע"י המשרד.
  4. כל ביקורת אחרת עליה יחליט המנהל.
- ג. נותן השירותים ירכז וימסור למנהל, אחת לחודש או לפי דרישתו או לפי הצורך, דו"ח על התקדמות ביצוע השירותים, על תלונות חוזרות, הערות והצעות ייעול במתן השירותים וכן לגבי שינויים במאפייני ובדפוסי הפעילות של הפונים. המנהל רשאי לבדוק את התקדמות ביצוע השירותים ואופן ביצועם ולשם כך רשאי אף לבקר במשרד נותן השירותים, ונותן השירותים מתחייב לאפשר ולסייע למנהל לבצע את הבדיקות בכל עת.
- ד. נותן השירותים מתחייב למסור כל מידע שיידרש בהתאם להחלטת המנהל.
- ה. משרד הבינוי והשיכון רשאי, ע"פ ממצאי הבקרה והפיקוח, להחליט, בין היתר, על הפסקת ההתקשרות עם נותן השירותים, מכל סיבה שתראה בעיני המנהל וזאת בהודעה בכתב של לפחות 60 יום מראש לנותן השירותים.
7. א. לצורך ביצוע השירותים יעסיק נותן השירותים כוח אדם כמפורט:

1. מנהל השירות אשר יעסוק אישית בניהול הפרויקט וזאת בנוסף להתחייבות נותן השירותים עפ"י חוזה זה. בין היתר, מנהל השירות הנו איש הקשר בין נותן השירותים למשרד והממונה הראשי על פעילות הפרויקט. משרד הבינוי והשיכון רשאי לדרוש החלפת מנהל השירות בכל עת, מכל סיבה שהיא, למנהל שירות לשביעות רצונו שעומד בתנאי הסף כפי שנקבעו במכרז זה לעניין מנהל שירות.
  2. נותן השירותים מתחייב לדאוג לכך כי יעמיד לצורך ביצוע השירותים את הצוות מקצועי ומיומן וכל כח אדם נוסף ובהיקף מתאים לביצוע השירותים, כפי שהתחייב בהצעתו.
  - ב. המשרד יהיה רשאי לדרוש החלפת מי מאנשי הצוות ונותן השירותים מתחייב להיענות לדרישת המנהל. המשרד לא יהיה אחראי על פיצוי נותן השירותים בדרך כלל שהיא בגין הפסדים או נזקים העלולים להיגרם לו בשל ההחלפה כאמור.
  - ג. נותן השירותים ידווח למנהל, מראש ובכתב במידה וברצונו להחליף מועסק מהמפורטים לעיל ויקבל את אישור המנהל מראש, ובכתב, להחלפה.
  - ד. נותן השירותים מתחייב להעסיק את מנהל השירות אשר הציע בהצעתו ולתקופה שלא תפחת מ-18 חודשים או עד למועד סיום ההתקשרות מובהר בזאת לנותן השירותים, כי הפסקת עבודתו של מנהל השירות טרם הזמן האמור, ולהשתמש בכל האמצעים העומדים לרשותו על פי ההסכם ועל פי כל דין.
8. א. תמורת ביצוע השירותים וכל התחייבויות נותן השירותים כאמור בחוזה זה, לשביעות רצון המנהל ועל פי הוראות המנהל, ישלם משרד הבינוי והשיכון לנותן השירותים שכר טרחה בגובה המפורט בנספח המחיר בנספח ו', (להלן: "שכר הטרחה").
- ב. מודגש ומובהר בזה כי פעילות נותן השירותים בתקופת ההתארגנות, הכוללת בין היתר, הגשת נהלים תפעוליים, העמדת כוח אדם, אמצעים ועזרים וכן בדיקות תקינות ובדיקות קבלה של המערכת, וכל יתר ההיערכויות הנדרשות להעמדת המערכת למתן השירותים, בחודש ההתארגנות הראשון - תעשה על חשבונו ובאחריותו. נותן השירותים יהיה זכאי לתשלום התמורה בגין מילוי התחייבויותיו על פי החוזה רק לאחר אישור המנהל בכתב על סיום ההתארגנות לשביעות רצונו ולאחר תחילת ההפעלה של העבודה השוטפת, והכל בהתאם לדרישות החוזה ותנאיו.
  - ג. יודגש כי נותן השירותים עשוי להידרש להעמיד לרשות המנהל, תוכנית/ מנתח מערכות לביצוע משימות פיתוח / שינוי / שיפור במרכז ובממשק שבין המרכז למערכת המשרד, על פי בקשה בכתב של המנהל, וזאת בתעריף שהוצע על ידו בנספח הצעת המחיר המובא בחוזה זה.
  - ד. שכר הטרחה של הקבלן במהלך 18 החודשים הראשונים של עבודתו אינו צמוד למדד המחירים לצרכן או לכל מדד אחר. אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד הרלוונטי ושיעורו עלה לכדי 4% ממועד אחרון להגשת ההצעה, תיעשה התאמה לשינויים כדלהלן: שיעור התאמה יתבסס על הפרש בין המדד שהיה ידוע ממועד שבו עבר המדד את 4% לבין המדד הקובע במועד/י הגשת החשבון/ות. בהתקשרות מעל 18 חודשים המחייבת התאמת התשלום לשינויים

במדד, חישוב שיעור ההתאמה ייעשה מהיום האחרון להגשת ההצעות כפי שנקבע במכרז. יובהר כי לא תינתן הצמדה מעבר לנאמר לעיל. למען הסר ספק, חישוב ההצמדה יעשה רק על יתרת הסכום שטרם שולמה.

ה. "שכר הטרחה" כאמור הינו סופי וכולל את כל ההוצאות מכל סוג שהוא, לרבות נסיעות, אש"ל, הוצאות אבטחה ככל שיידרש, הוצאות ניהול, הוצאות סוציאליות וכל הדרוש לביצוע הבדיקות, אך אינו כולל מע"מ. ההוצאות בגין התשלומים האמורים יחולו על נותן השירותים.

9. א. "שכר הטרחה" איננו כולל מס ערך מוסף והוא יוחזר על ידי משרד הבינוי והשיכון לנותן השירותים בשיעורים שיהיו בתוקף במועד כל תשלום ותשלום.

ב. כל תשלום לנותן השירותים מותנה בהגשת חשבונית מס כמשמעותה בחוק מס ערך מוסף, תשל"ו – 1976.

10. א. שכר הטרחה ישולם לנותן השירותים בתשלומים חודשיים בגין חשבוניות אשר יוגשו ע"י נותן השירותים בין הימים ה- 16 ל- 24 לכל חודש כמפורט להלן:

1. חשבוניות שתוגשנה למשרד במחצית הראשונה של כל חודש, תשולמנה ביום ה- 16 העוקב, בתום 30 ימי אשראי לכל הפחות.

2. חשבוניות שתוגשנה למשרד בין הימים ה- 16 עד ה- 24 לכל חודש (כולל ימים אלה), תשולמנה ביום הימים ה- 16 עד ה- 24 לחודש העוקב, בתום 30 ימי אשראי בדיוק.

3. חשבוניות שתוגשנה למשרד בין הימים ה- 25 עד ה- 31 לכל חודש (כולל ימים אלה), תשולמנה ביום ה- 24 לחודש העוקב, בתום 24 ימי אשראי לכל הפחות.

ב. יצוין כי מועד הגשת החשבונית למשרד יהיה המועד בו התקבלה החשבונית לראשונה אצל המנהל ובלבד שהשירותים בוצעו לשביעות רצונו וניתן על ידו אישור לתשלום החשבונית.

ג. למען הסר ספק, מובהר בזה כי לשכר הטרחה בהתאם לחשבון שיוגש, לא יתווספו כל הפרשים הנוספים או תוספות אחרות עד לתשלום בפועל, למעט הצמדה, כאמור בסעיף 8-ד' לעיל.

11. א. נותן השירותים ישא באחריות בלעדית לביצוע השירותים וישא באחריות לכל נזק ו/או הפסד שייגרם למשרד כתוצאה מביצוע רשלני של השירותים ו/או המועסקים מטעמו.

ב. בכל מקרה ונותן השירותים יגרום לנזקים ו/או הפסדים ו/או הוצאות מיותרות או אחרות, למשרד הבינוי והשיכון ו/או הבאים מכוחו כתוצאה מהפרת חוזה זה או אחד מסעיפיו ו/או בגלל אי קיומו ו/או כתוצאה מרשלנות, ו/או הזנחה ו/או ביצוע השירותים בצורה בלתי מקצועית, אזי מתחייב נותן השירותים לשלם את כל ההפסדים, הנזקים ו/או ההוצאות שיגרמו למשרד הבינוי והשיכון ולכל מי שמשרד הבינוי והשיכון יחויב לפצותו ו/או לשלם לו סכום כל שהוא.

12. משרד הבינוי והשיכון לא ישא בכל תשלום, הוצאה, אובדן או נזק מכל סוג שהוא ומכל סיבה שהיא, שיגרמו נותן השירותים ו/או לעובדיו ו/או לעוסקים מטעמו בביצוע השירותים ו/או לצד ג' בכל הקשור לביצוע חוזה זה.

13. א. מבלי לגרוע מאחריותו על פי הסכם זה, נותן השירותים יחזיק בידיו במשך כל תקופת חלותו של הסכם, וכל עוד קיימת כלפיו אחריות שבדין, ביטוחים מתאימים להבטחת אחריותו על-פי תנאי מכרז והסכם זה ו/או על פי הדין, ובלבד שלא יפחתו מהביטוחים, גבולות האחריות והתנאים המפורטים בטופס האישור על קיום ביטוחים, המסומן כנספח ג' (להלן: "טופס האישור על קיום ביטוחים").

ב. מיד עם חתימת הסכם זה וכתנאי מוקדם לתחילת עבודתו ולתשלום שכרו ימציא נותן השירותים למשרד אישור על קיום ביטוחים מאת חברת הביטוח מטעמו. נותן השירותים ישוב וימציא, מידי שנה, למשרד את טופס האישור על קיום ביטוחים כשהוא חתום ותקין מטעם חברת הביטוח מטעמו, וזאת ללא צורך בקבלת פנייה כלשהי מטעם משרד הבינוי והשיכון.

14. א. נותן השירותים מתחייב כי הוא ו/או מי מטעמו לא יעשה כל דבר שיש בו משום ניגוד אינטרסים עם פעולותיו לפי חוזה זה ולא ימצא במצב בו קיימת אפשרות ממשית לניגוד עניינים עם פעולותיו לפי החוזה.

ב. נותן השירותים מתחייב לפעול בכל דרך במהלך כל תקופת ביצוע השירותים, שלא ייווצר מצב של חשש לניגוד עניינים, לא באופן ישיר ולא בעקיפין בין פעילותו במסגרת מתן השירותים לפי חוזה זה לבין יתר עיסוקיו, בין היתר לא באמצעות חברות הקשורות אליו (כגון: חברות המהוות חלק מקבוצה אחת, חברות אם וחברות בת, חברות שלובות וחברות קשורות), לא באמצעות מנהלים, בעלי מניות ובעלי עניין במציע ולא באמצעות בעלי קרבה וקשרים משפחתיים לנותן השירותים ו/או למנהליו ו/או בעלי המניות ו/או לבעלי עניין בחברה.

נותן השירותים והעובדים מטעמו במתן השירותים על פי החוזה, יחתמו על הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים המסומן כנספח ד' (להלן: "הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים").

ג. נותן השירותים מתחייב להצהיר על כל מקרה של קשר כלשהוא, אישי, מקצועי, משפחתי או אחר בין הפונה/הזכאי/זכאי הפוטנציאלי לבין מי מהמועסקים על ידי נותן השירותים לביצוע השירותים, מתחייב נותן השירותים לדווח על כך מיידית למנהל. המנהל מטעם המשרד יורה לנותן השירותים באילו פעולות לנקוט, הכל על פי הנחיות היועצת המשפטית של המשרד.

15. נותן השירותים מתחייב כי הוא ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו ישתמשו בתוארם על פי חוזה זה רק לצורך פעולותיהם במסגרת חוזה זה.

16. נותן השירותים מתחייב לקיים בכל תקופת ההתקשרות לגבי העובדים שיועסקו על ידו על מנת לבצע את השירותים לפי חוזה זה, אחר האמור בחוקי העבודה וכן אחר האמור בצווי ההרחבה והוראות ההסכמים הקיבוציים הכלליים, בין לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים לבין ההסתדרות ו/או כל הסכם קיבוצי שנערך והוא בר תוקף בענף המתאים, או כפי שהסכמים אלא יתוקנו בעתיד, לרבות ההרחבות שהוצאו על פי הסכמים אלה.

17. א. נותן השירותים מצהיר כי הוא משמש כקבלן עצמאי בכל הקשור לביצוע חוזה זה וכי היחסים בין משרד הבינוי והשיכון לבין נותן השירותים ו/או מי מטעמו לפי חוזה זה, הם יחסים שבין מזמין לקבלן עצמאי המבצע את ההזמנה ו/או המוכר ידע ושרות.

ב. מוסכם בזאת כי אין בין משרד הבינוי והשיכון לבין נותן השירותים ו/או מי מטעמו, יחסי עובד מעביד לכל מטרה שהיא.

ג. מובהר בזה, כי על נותן השירותים יחולו כל המיסים ותשלומי חובה אחרים שמעביד חייב לשלם בהתאם לדין ולנוהג, לרבות התשלומים לביטוח לאומי, מס מקביל ויתר הזכויות הסוציאליות וכי נותן השירותים בלבד יהיה אחראי לכל תביעה של עובד מעובדיה הנובעת מיחסי העבודה שבינו ובין עובדיו.

ד. מוסכם כי נותן השירותים יהיה אחראי כלפי השלטונות, המשרדיים הממשלתיים, הרשויות המקומיות בכל רשויות מוסכמות אחרות כלשהן עבור כל החובות המוטלות, שתוטלנה על ידי הרשויות האמורות על פי הוראות כל דין בקשר לשירותים כאמור בחוזה זה.

ה. נותן השירותים מצהיר כי הוא יודע כי משרד הבינוי והשיכון ינכה משכר טרחה מס הכנסה כמקובל לגבי קבלנים עצמאיים וכי משרד הבינוי והשיכון לא ינכה או יפריש כל סכום שהוא לביטוח לאומי עבורו או עבור נותני השירותים.

ו. אם מכל סיבה שהיא יחויב משרד הבינוי והשיכון בתשלום כל שהוא בגין תביעת המועסקים על ידי נותן השירותים או מי מנותני השירותים, ישפה שיפוי מלא נותן השירותים את משרד הבינוי והשיכון בכל סכום בו יחויבו כאמור.

18. על אף האמור בחוזה זה, רשאי משרד הבינוי והשיכון להביא חוזה זה, כולו או מקצתו, לידי גמר בכל עת ומכל סיבה שתראה בעיני המנהל וזאת בהודעה בכתב על כך לנותן השירותים. ניתנה הודעה כאמור, יסתיים החוזה בתאריך שיהיה נקוב בהודעה ובלבד שההודעה תינתן לפחות 60 יום מראש.

בנוסף לאמור בסעיף 17 דלעיל, רשאי משרד הבינוי והשיכון לבטל מיד את החוזה כאשר נותן השירותים הפר אחד או יותר מהתחייבויותיו על פי חוזה זה ולא תקן את ההפרה, לאחר שקבל התראה על כך תוך הזמן שנקבע בהתראה.

19. מבלי לגרוע מהוראות חוזה זה ובנוסף להן, מסכימים הצדדים כי בקרות אחד מקרים המפורטים להלן יהא משרד הבינוי והשיכון רשאי לבטל את ההתקשרות ונותן השירותים ייחשב כמפר הפרה יסודית את החוזה על כל המשתמע מכך.

1. כאשר נותן השירותים לא החל בביצוע החוזה בתום חודש מיום ההודעה על הזכייה או שהפסיק ביצעו או שהסתלק מביצוע בכל דרך אחרת.

2. כשיש בידי משרד הבינוי והשיכון הוכחות כי נותן השירותים התרשל בביצוע החוזה ולאחר התראה בכתב אשר לא נתנה תוצאות רצויות.

3. כאשר נותן השירותים לא עומד בלוחות הזמנים שנקבעו.

4. אם יוטל עיקול על נכסי נותן השירותים או חלק מהם, באופן שלדעת משרד הבינוי והשיכון יש כדי לפגוע בהתחייבויות נותן השירותים עפ"י חוזה זה והעיקול לא הוסר תוך 60 יום.

5. אם יימצא כי נותן השירותים ו/או מי מטעמו העביר מידע השייך למשרד הבינוי והשיכון לגורם שלישי מבלי שקיבל מראש ובכתב, אישור הגורמים המוסכמים במשרד.

הובא החוזה לידי גמר בסעיפים 17, 18, 19, 22, ו- 23 לחוזה זה, רשאי משרד הבינוי והשיכון למסור ביצוע השירותים לאחר ולהשתמש לצורך כך בכל מסמך שהוכן ע"י נותן השירותים ללא תשלום.

20. הובא החוזה לידי גמר בסעיפים 17, 18, 19, 22, ו-23 לחוזה זה, ישלם משרד הבינוי והשיכון לנותן השירותים את התמורה המגיעה לו עד תאריך ההפסקה, כפי הקבוע בחוזה בלבד, אולם יהיה פטור מלשלם לנותן השירותים כל שכר ו/או פיצוי ו/או תשלום נוסף.

21. במקרה של הפסקת התקשרות מכל סיבה שהיא מתחייב נותן השירותים להעמיד את המשאבים הנדרשים עפ"י קביעת המנהל ע"מ להמשיך, להפעיל ולתחזק את המערכת בצורה מלאה, יעילה ושוטפת ובכלל זה, משך הזמן יוגדר ע"י משרד הבינוי והשיכון ונתון להחלטתו.  
עבור מתן שירותים בתקופה זו יקבל נותן השירותים תמורה מתאימה למשך התקופה ולהיקף השירותים, יחסית לזו הקבועה בחוזה זה.

22. באם נותן השירותים פורק, או הוצא נגדו צו לכינוס נכסים או מונה לו מנהל מיוחד, ייחשב הדבר כאילו החוזה בוטל בקרות אותו אירוע. אם מנהל השירות פוטר ו/או התפטר מעבודתו אצל נותן השירותים, נפטר, נעשה בלתי כשיר לפעולות משפטיות, רשאי משרד הבינוי והשיכון לבטל החוזה לאחר מתן הודעת משרד הבינוי והשיכון על ביטול החוזה, בזמן שנקבע בהודעה.

בנוסף לאמור בחוזה אם נותן השירותים ו/או מנהל השירות הורשעו בעבירה שיש עמה קלון או בעבירה על פקודת מס הכנסה, רשאית הממשלה להפסיק חוזה זה במועד שייקבע ע"י המנהל ובלבד שמועד זה לא יפחת מחודש ממועד ההרשעה.

23. א. נותן השירותים ו/או מי מטעמם ו/או מי מנותני השירותים מתחייבים לשמור בסוד, לא להעביר, לא להודיע, לא למסור או להביא לידיעת כל אדם כל ידיעה וכל נתון שיגיעו אליה או אל מי מהם בקשר עם השירותים ו/או ביצועם הן בעת ביצוע השירותים והן לפני או אחרי ביצועם. נותן השירותים מצהיר בזה כי ידוע לו כי אי מילוי ההתחייבויות על פי סעיף זה מהווה עבירה לפי חוק העונשין תשל"ז – 1977.

ב. נותן השירותים מתחייב כי הוא וכל מי מטעמו ישמור בסודיות את כל הנתונים שימסרו לו ושיהיו ברשותו עקב ותוך כדי ביצוע השירותים. נותן השירותים מתחייב כי הוא וכל מי מטעמו ישמור בסוד כל מידע שיגיע לידי ממאגרי מידע ממוחשבים ולקיים המתחייב מחוק הגנת הפרטיות תשי"א – 1981. נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שאי מילוי התחייבות עפ"י סעיף זה מהווה עבירה לפי חוק הגנת הפרטיות תשמ"א – 1981.

ג. נותן השירותים מתחייב להביא לידיעת עובדיו ו/או מי מאנשי הצוות העוסקים בביצוע השירותים את האמור בסעיף זה, לדאוג לכך כי יפעלו כאמור, ולהחתים על ההצהרה המצורפת לחוזה זה המסומנת כנספח ה'.

24. א. כל המצאה, ידע, מסקנות, ממצאים, תכניות מכל סוג שהוא ו/או תוצאות שיפותחו תוך ביצוע השירותים, יהיו ו/או יועברו לבעלות משרד הבינוי והשיכון בלבד. נותן השירותים לא ישתמש בהם ולא יתיר שימוש לאדם אחר כל שהוא ללא מתן הסכמה מראש בכתב לכך מאת המנהל.

ב. כל זכות על פטנט ו/או זכות יוצרים אשר ייווצרו תוך ביצוע השירותים, יהיו קנינו הבלעדי של משרד הבינוי והשיכון.

ג. נותן השירותים מצהיר כי כל הנתונים שיהיו מאוחסנים אצלו במסגרת ביצוע השירותים יהיו רכוש הבלעדי של משרד הבינוי והשיכון ונותן השירותים מתחייב

למוסרם למשרד הבינוי והשיכון בכל עת, על פי דרישת המנהל, כשהם רשומים על סרטים מגנטיים ו/או על אמצעי אחסון אחרים – בהתאם לדרישת המנהל.

25. א. נותן השירותים מתחייב לשמור בקפדנות על כל חומר (מסמכים, נתונים וכיו"ב) שנמסר לו ע"י משרד הבינוי והשיכון או ע"י גורם אחר במסגרת ביצוע השירותים לפחות למשך 5 שנים ולפעול על פי הנחיות המנהל בכל הקשור להסדרת אבטחת המידע ונוהלי הגישה למידע, לאיסוף, לסימון, לאימות ולעיבוד הנתונים.

נותן השירותים מצהיר ומאשר כי הוא מכיר את חוק הגנת הפרטיות תשמ"א – 1981 ותקנותיו, והוא יעשה ויפעל כמתחייב מחוק זה ומכל חיקוק ודין הנוגע לשמירתו וסודיותו של המידע שנמצא ברשות נותן השירותים.

ב. נותן השירותים יפעל על פי כללי אבטחת המידע המתחייבים על פי כל דין, לרבות חוק הגנת הפרטיות תשמ"א – 1981, תקנות הגנת הפרטיות התשמ"ו – 1986 חוק צנעת הפרט התשמ"א – 1981 ותקני אבטחת מידע: תקן ישראלי 1495 ותקן ישראלי 17799 וידאג לאבטחה, זמינות ותפעול תקין של מערכות המידע, הן על ידי אמצעי אבטחה לוגיים ופיזיים והן על ידי תכנון מראש של תכניות גיבוי והתאוששות. כמו כן, על נותן השירותים לקיים מערכי בקרה כנגד גורמים חיצוניים וגורמים פנים ארגוניים המנסים לחדור למערך המחשוב, בין היתר ע"פ האמצעים הנדרשים במכרז בפרק אבטחת מידע ושמירת סודיות וכן אלו המפורטים בנספח א' -12 למכרז.

ג. מוסכם ומוצהר כי התחייבויות נותן השירותים לעניין אבטחת מידע ושמירת סודיות אינן מוגבלות בזמן והן תעמודנה בתוקף אף במקרה של ביטול החוזה ו/או ההתקשרות מסיבה כלשהי.

26. משרד הבינוי והשיכון יהיה רשאי לקזז כנגד כל סכום המגיע ממנו לנותן השירותים על פי חוזה זה, כל חוב המגיע לו, בין אם הוא נובע מחוזה זה ובין בדרך אחרת וכן כל חוב המגיע מן הממשלה לנותן השירותים. הוראות סעיף זה אינן גורעות מזכותו של משרד הבינוי והשיכון לגבות החוב האמור בכל דרך אחרת.

27. ויתר אחד הצדדים למשנהו על הפרת הוראות חוזה זה, לא יחשב הויתור כויתור על כל הפרה שלאחר מכן של אותה הוראה או הוראה אחרת. כל ויתור, אורכה או הנחה מטעם הצדדים לא יהיו תקפים אלא אם נעשו במפורש ונחתמו ע"י אותו צד.

28. חוק הפרשנות יחול על חוזה זה כאילו היה חיקוק במובן החוק האמור.

29. א. נותן השירותים אינו רשאי להסב לאחר חוזה זה או ממנו ואינו רשאי להעביר או למסור לאחר כל זכות או חובה עפ"י חוזה זה, אלא בהסכמת המנהל מראש ובכתב. הסכמה כאמור לעיל, אינה פוטר את נותן השירותים מאחריותו ומהתחייבויותיו עפ"י חוזה זה או עפ"י כל דין.

ב. העביר נותן השירותים זכויותיו או חובותיו עפ"י חוזה זה או מסר ביצוע השירותים לאחר, יישאר הוא אחראית להתחייבויותיו עפ"י חוזה זה.

32. להבטחת התחייבות נותן השירותים על פי חוזה זה, מתחייב נותן השירותים, עם החתימה על חוזה זה, להמציא ערבות בנקאית אוטונומית, לביצוע השירותים, בנוסח המצורף לחוזה. הערבות תהא לפקודת משרד הבינוי והשיכון, בסך 5% מההיקף הכולל של ההתקשרות הראשונית ותקופות האופציות (כולל מע"מ), על פי חוזה ההתקשרות, שתהיה בתוקף למשך תקופת ההתקשרות + שישה חודשים, צמודה

בשיעור של 100% למדד המחירים לצרכן שיהא ידוע ביום הגשת ההצעה על ידי נותן השירותים.

מובהר ומוסכם בזה כי אין בערבות זו או במימושה ו/או חילוטה כדי לשחרר את נותן השירותים מהתחייבויותיו בהתאם להוראות חוזה זה ואין בו כדי להטיל על משרד הבינוי והשיכון חובה כלשהי.

33. א. תוקף החוזה יהא מחתימתם של מוסמכי החתימה מטעם המשרד ולתקופה של שנה וחודש.

ב. למשרד הבינוי והשיכון שמורה זכות ברירה (אופציה) להאריך על פי שיקול דעתו הבלעדי, את תוקף החוזה וביצוע השירותים לתקופות נוספות ולא יותר מארבע שנים נוספות, סה"כ חמש שנים וחודש במצטבר, ע"פ שיקול דעתו של המשרד עפ"י החלטת ועדת המכרזים ובכפוף למגבלות תקציב ולחוק התקציב.

34. ההוצאה וההרשאה להתחייב בחוזה זה כפופים לאמור בחוק התקציב השנתי.

35. כתובת הצדדים לצורך חוזה זה הן :

משרד הבינוי והשיכון : בניין אי קריית הממשלה, מזרח ירושלים, מיקוד 91180.  
נותן השירותים : \_\_\_\_\_

כל הודעה שתשלח בדואר רשום לפי אחת מהכתובות הנ"ל תיחשב כאילו נתקבלה בתוך 48 שעות לאחר שנשלחה בדואר רשום.

### ולראיה באו הצדדים על החתום

\_\_\_\_\_  
נותן השירותים

\_\_\_\_\_  
חשב המשרד

\_\_\_\_\_  
משרד הבינוי והשיכון

## אישור חתימה

אני הח"מ \_\_\_\_\_ עו"ד/רו"ח ת.ז. \_\_\_\_\_  
מאשר בזה כי המוסמכים לחתום בשם חברת \_\_\_\_\_ מספר חברה \_\_\_\_\_  
ולחייבה, בצירוף חותמת נותן השירותים, הינם:  
1. מר/גב' \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_  
2. מר/גב' \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_  
וכי הנ"ל חתמו על חוזה זה ונספחיו.

שם עו"ד/רו"ח מלא \_\_\_\_\_  
חתימה \_\_\_\_\_  
תאריך \_\_\_\_\_

נספח א'

מפרט השירותים

מפרט "SLA" (Service Level Agreement) – הסכם רמת שירות

מס'	פירוט התהליך	זמן ביצוע	גובה הקנס עבור כל יום עבודה החורג, מ"זמן הביצוע" שהוגדר
1	התארגנות למתן השירות ובין היתר העמדת האתר, המחשוב הציוד והמכשור והתחברות אל מחשב המשרד, הכשרה והדרכה של עובדי המרכז, הכנת אוגדן נהלים תפעוליים, "קבלת המרכז והשירות" ע"י המשרד	עד חודש קלנדארי מיום חתימת מוסמכי החתימה של המשרד, לרבות מטעם חשבות המשרד על חוזה ההתקשרות	2,000 ₪ לכל יום איחור
2	הזנת עדכונים ושינויים ברשומות זכאים בפועל בהתאם לדוחות שיתקבלו מהמשרד	במהלך יום קבלת המידע ולא יאוחר מיום עבודה אחד ממועד זה	500 ₪ לכל יום איחור בגין כל מקרה
3	קליטת והזנת נתוני זכאים פוטנציאלים שהגישו הצהרה/בקשה לסיוע	במהלך יום קבלת המידע ולא יאוחר מיום עבודה אחד ממועד זה	500 ₪ לכל יום איחור בגין כל מקרה
4	טיפול בפרטי זכאות שאינם קיימים במערכת ו/או זכאים המופיעים במערכת והטיפול בהם דורש בניית תשלומים באופן ידני	במהלך יום קבלת המידע ולא יאוחר מיום עבודה אחד ממועד זה	1,000 ₪ לכל יום איחור בגין כל מקרה
5	מתן מענה טלפוני אנושי בשעות הפעילות שפרטו בסעיף 28 במכרז.	תוך 4 דקות ב - 50% מהפניות, תוך 5 דקות ב - 90% מהפניות, ולא יותר מ - 6 דקות	250 ₪ לכל 1% חריגה
6	טיפול / מענה ראשוני לפניה (בכל דרך שהגיעה: בכתב, פקס, טלמסר או מייל)	עד 2 ימי עבודה ממועד קבלת הפניה	2,500 ₪ בגין כל תלונה
7	טיפול / מענה סופי לפניה (בכל דרך שהגיעה: בכתב, פקס, טלמסר או מייל)	עד 10 ימי עבודה ממועד קבלת הפניה	2,500 ₪ בגין כל תלונה

500 ש"ח לכל יום איחור בגין כל פנייה	עד 2 ימי עבודה ממועד קבלת הפניה	טיפול/מענה לפניה שאינה מזכאים כגון הבנקים או המשרד וכד' (בכל דרך שהגיעה)	8
---	---------------------------------	---	---

**"יום עבודה"** לעניין זה הנו יום שתחילתו בשעה 8:00 בבוקר וסיומו בשעה 16:00 אחה"צ, לא כולל ימי ו', ערבי חג וימי שבתון. \* הוצאת הבקשה ע"י המשרד תיעשה בכתב ותועבר במייל או בפקס לנותן השירותים.

אישור על קיום ביטוחים של "יועץ"

לכבוד

משרד הבינוי והשיכון

(להלן - "המזמין")

א.ג.ג.,

הנדון: אישור על קיום ביטוחים של \_\_\_\_\_ (להלן: "היועץ")  
בגין עבודות על פי הסכם מיום \_\_\_\_\_ (להלן: "השירותים")

אנו הח"מ \_\_\_\_\_ חברה לביטוח בע"מ מצהירים בזאת כדלהלן:

1. אנו ערכנו ליועץ פוליסות לביטוח בגין ביצוע השירותים ו/או כללנו את השירותים בפוליסות קיימות של היועץ, כמפורט להלן:

א. **ביטוח אחריות חוקית כלפי הצבור ("בטוח צד שלישי"), על פי דין, בגבולות אחריות בסך: 250,000 דולר לתובע, למקרה ולתקופה.**

ו. **ביטוח אחריות מקצועית על פי דין בגבולות אחריות בסך :-**

\_\_\_\_\_ דולר לתובע, למקרה ולתקופה שנתית.

ג. ביטוח חבות מעבידים עבור כל העובדים, המועסקים על ידי היועץ, בגבולות אחריות בסך: לתובע 1,500,000 דולר ו- למקרה ולתקופה 5,000,000 דולר.

2. תקופת הביטוח היא החל מ- \_\_\_\_\_ ועד \_\_\_\_\_ (כולל).

11. למטרות הפוליסות הנ"ל "המבוטח" בפוליסות יהיה – היועץ ו/או המזמין (הפוליסות יכסו אחריות כלשהי של המזמין ועובדיו בגין מעשיו ו/או מחדליו של היועץ בביצוע השירותים).

ה"מזמין" לעניין אישור זה – משרד הבינוי והשיכון ו/או הרשות המקומית שבשמה פועל משרד הבינוי והשיכון.

4. בכל הפוליסות הנזכרות נכללים הסעיפים הבאים:

א. ביטול זכות השיבוב ו/או התחלוף כלפי המזמין ועובדיו, למעט כלפי מי שגרם לנזק במתכוון.

ב. סעיף אחריות צולבת, אולם ביטוח אחריות מקצועית אינו מכסה את אחריות המזמין כלפי היועץ.

ז. הביטוחים לא יהיו ניתנים לביטול ביוזמת היועץ ו/או ביוזמתנו ו/או לשנוי תנאיהן לרעה, אלא לאחר שנמסור ליועץ ולמזמין הודעה בכתב, במכתב רשום, 60 יום לפחות לפני מועד הביטול ו/או השינוי המבוקש.

ח. היקף הכיסוי בפוליסות לביטוח צד שלישי ולביטוח חבות מעבידים לא יפחת מהיקף הכיסוי על פי פוליסות "ביט" של קבוצת כלל ביטוח התקפות במועד התחלת הביטוח (או, בהתאם לזהות המבטחים: פוליסות "אש-כל" של חברת מגדל או "מנוביט" של חברת מנורה או "פסגה" של חברת הפניקס/הדר או "מפעלים" של חברת הראל) (מחק את המיותר).

ט. הודעות למזמין על-פי אישור זה ימסרו למשרד הבינוי והשיכון בלבד.

5. תנאים מיוחדים לעניין ביטוח אחריות מקצועית:

(.1) הביטוח מכסה את אחריותו של היועץ ועובדיו בגין נזקים לגוף, נזקים לרכוש ונזקים כספיים שאינם נובעים מנזקים לגוף ו/או לרכוש כתוצאה מהפר חובה

מקצועית שמקורה במעשה ו/או מחדל טעות או השמטה במסגרת תפקידיו ומקצועו של היועץ.

- (2) הננו מאשרים כי אם פוליסת הביטוח הינה על בסיס "מועד הגשת תביעה", יראו תביעה כאילו הוגשה במועד אם המבוטח הודיע לנו במהלך תקופת הביטוח על קבלת תובענה, או מכתב תביעה או מידע ממקור כלשהו בדבר קרות מקרה ביטוח לרבות הודעה על נסיבות העלולות להוות בעתיד עילה להגשת תביעה נגד היועץ בעתיד.
- (3) לאחר תום תקופת הביטוח או ביטול הביטוח בחברתנו, על-ידי המבטח שלא עקב אי תשלום פרמיה, תחול תקופת גילוי ודיווח מוארכת בת 6 חודשים, ויראו כל תביעה ו/או אירוע עליהם תימסר הודעה במהלך תקופה זאת, בגין אירוע שקרה לאחר התאריך הרטרואקטיבי ולפני תום תקופת הביטוח המקורית, כאילו נמסרה עליהם הודעה במהלך תקופת הביטוח המקורית. סעיף זה לא יחול אם התביעה כנגד היועץ מכוסה בפוליסה אחרת שנערכה עבורו. על-אף האמור לעיל, לעניין תקופת הגילוי במקרה של ביטול הביטוח מחמת אי תשלום הפרמיה, יהיה המזמין רשאי לרכוש עבור עצמו את תקופת הגילוי במקרה כאמור על-ידי תשלום בגין חוב הפרמיה בהתאם לסיכום שיוסכם בין המזמין לבינינו. הודעת המזמין על הפעלת הזכות תימסר לנו תוך 30 יום ממועד כניסת ביטול הביטוח לתוקף. מסר לנו המזמין הודעה כאמור תהיה תקופת הגילוי בתוקף ממועד כניסת ביטול הביטוח לתוקף.
- (4) הביטוח כולל כיסוי רטרואקטיבי מהמועד בו החל היועץ בביצוע השירותים עבור המזמין.
- (8) ההשתתפות העצמית של היועץ בגין מקרה ביטוח אחד או סדרה של מקרי ביטוח הנובעים מסיבה מקורית אחת אינה עולה על \$ 10,000.
- (9) פוליסת הביטוח אינה מחריגה אחריות הנובעת מאי יושר של עובדי היועץ, חריגה מסמכות בידועין של עובדי היועץ, מעשה במתכוון מצד עובדי היועץ.
- (10) פוליסת הביטוח אינה מחריגה אחריות הנובעת מאובדן מסמכים ו/או אמצעי מידע אחרים שנמסרו ליועץ.

10. היועץ לבדו אחראי לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולתשלום ההשתתפויות העצמיות הקבועות בהן.
11. כל סעיף בפוליסות (אם יש כזה) המפקיע או מקטין או מגביל בדרך כלשהי את אחריותנו כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי המזמין וכלפי מבטחיו, ולגבי המזמין הביטוח על פי הפוליסות הנ"ל הוא "ביטוח ראשוני", המזכה את המזמין במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בבטוחי המזמין מבלי שתהיה לנו זכות תביעה ממבטחי המזמין להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח תשמ"א – 1981, ולמען הסר ספק אנו מוותרים על טענה של ביטוח כפל כלפי המזמין וכלפי מבטחיו.
12. הביטוחים המפורטים באישור זה הינם בהתאם לתנאי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו באישור זה.
13. ידוע לנו כי כתב זה מתקבל על ידכם כאישור לקיום תנאי הביטוח בהם מחויב היועץ בקשר עם ביצוע השירותים, ולפיכך לא יחול בו או בפוליסות שינוי לרעה אלא לאחר מתן הודעה כאמור בסעיף 4(ג) לעיל.

חתימת חברת הביטוח

תאריך

רשימת הפוליסות:

פוליסת אחריות חוקית כלפי הציבור  
פוליסה לאחריות מקצועית  
פוליסת חבות מעבידים  
פרטי סוכן הביטוח:

שם \_\_\_\_\_ כתובת \_\_\_\_\_ טלפון \_\_\_\_\_

**אנו מאשרים כי תוקף אישור זה מוארך לתקופה, כדלקמן:**

<u>מס'</u>	<u>מתאריך</u>	<u>עד תאריך</u>	חתימה וחותמת חברת הביטוח

## הצהרה בדבר העדר ניגוד עניינים

1. הנני מתחייב כי בעת מתן השירותים עבור משרד הבינוי והשיכון, לצורך הפעלת שירותי עיבוד מידע (שע"מ) - אין לי כל ניגוד עניינים ואמנע מכל מצב של ניגוד עניינים בין עבודתי על פי ההסכם לבין יתר עיסוקי. ניגוד עניינים לעניין זה כפי הקבוע במכרז ובכלל בסעיף 88.7 למכרז מס' 11/2010.
2. הנני מתחייב שלא לעסוק ולא לטפל במישרין או בעקיפין בכל עניין שהיה עולה כדי להקים ניגוד עניינים כאמור, עד תום שישה חודשים מסיום ההתקשרות עם משרד הבינוי והשיכון.
3. בכל מקרה של ניגוד עניינים, או חשש לניגוד עניינים, אפסיק את הטיפול בנושא שבגיניו מתעורר חשש באופן מיידי ואמסור על כך הודעה לאחראי המקצועי בתוך 3 ימים מעת שנודע לי על כך. היועץ המשפטי של משרד הבינוי והשיכון או מי מטעמו, יחליט בנושא ובדרך הטיפול הנדרשת במסגרתו, לרבות על דרך הפסקת עבודתי והחלטתו תהיה סופית.
4. הנני מתחייב לדווח מראש ובכתב לאחראי המקצועי, החל ממועד זכייתי במכרז, ולאורך כל תקופת ההתקשרות, על כל התקשרות קיימת שלי ועל כל התקשרות חדשה שבדעתי להתקשר ויש בה חשש לניגוד עניינים עם עבודתי במסגרת מכרז זה, לא אתקשר לביצוע עבודה כאמור, אלא באישור המשרד ובכפוף לתנאיו.
5. האמור לעיל יחול גם על כל העובדים, היועצים המומחים, קבלני המשנה וכל המועסקים מטעמי במסגרת העבודה. כל אחד מהם נתן הצהרה והתחייבות בדבר אי ניגוד עניינים כאמור, והצהרותיהם שמורות בידי.

ולראיה באתי על החתום:

תאריך: \_\_\_\_\_

שם המציע: \_\_\_\_\_

חתימת המציע: \_\_\_\_\_

**התחייבות לשמירת סודיות – עובדי מרכז עיבוד מידע (שע"מ)**

הואיל ואני מועסק על ידי חברת \_\_\_\_\_ במרכז לשירותי עיבוד מידע (שע"מ).

והואיל ולצורך מתן השירותים תהא לי גישה ויועברו לידיעתי ו/או לרשותי מסמכים, דיסקטים, קטלוגים, רשימות, טבלאות ו/או כל חומר אחר בכתב, בצילום, בעל פה, בתעתיק, בסרט מגנטי, בדיסקט מחשב, בתקליטור, במחשב או בכל אמצעי אחר, העשוי לאצור מידע סודי (כהגדרתו להלן) מכל מין ו/או סוג כלשהו.

והואיל ותנאי לכך שאתן שירותים למזמין באמצעות הספק הוא שאתחייב בשמירת סודיות מוחלטת של כל המידע הסודי אשר יגיע לידיעתי ואני מסכים לכך,

לפיכך ולאור המבוא דלעיל המהווה חלק בלתי נפרד מהתחייבות הח"מ הנני מצהיר ומתחייב בזה באופן בלתי חוזר כלפי המזמין כדלקמן:

1. הנני מתחייב בזה לשמור על סודיות מוחלטת ביחס לכל מידע, תכנית, מסמך וחומר מכל סוג שהוא, בין בכתב ובין בעל-פה, אשר יגיע לידיעתי ו/או אשר יימסרו לי במהלך ו/או בקשר ו/או עקב מתן שירותי למזמין באמצעות הספק לרבות ומבלי לפגוע באמור: מידע בנקאי ומידע הקשור בידע עסקי, טכני, מקצועי או מסחרי של המזמין, נתונים פיננסיים, תפעוליים, מסחריים או אחרים, לקוחות, שיטות עבודה, המצאות, תגליות, רכוש וקניינו הרוחני של המזמין, התקשרויות עם צדדים שלישיים, פרטים ונתונים על עובדי המזמין ולקוחותיו, שיפורים, שכלולים, מחקרים, תוכניות, תוכנה, חומרה וכל ידע אחר הקשור בפעילותו של המזמין ועובדיו, וכן כל חומר, ידיעה או מידע אחר אשר אקבל מהספק ו/או מזמין ו/או ממי מטעמו, הין בעל-פה, בין בכתב, בין בחצרי המזמין ובין על הדרך של גישה מרחוק ובין בכל דרך אחרת, בין אם הוא מוגן על ידי זכות קניינית כלשהי ובין אם לאו ("המידע הסודי").

2. הנני מתחייב בזה, שלא לגלות, ולא למסור ולא להעביר לצד שלישי ולא לעשות שימוש כל שהוא במישרין או בעקיפין, בכל מידע סודי שיגיע לידיעתי במהלך מתן שירותי למזמין באמצעות הספק ללא קבלת הסכמה מפורשת, בכתב ומראש, מהמזמין, והנני מתחייב לשמור בהקפדה יתרה על כל מידע סודי ולנקוט בכל אמצעי הזהירות המקובלים לשם מניעת הגעתו לידי אחר.

3. הנני מתחייב בזה כי המידע הסודי אשר יועבר אלי, ישמר אצלי תחת סדרי אבטחה נאותים, בנאמנות ובהקפדה יתרה.

12. מיד עם תום עבודתי אצל הספק/ פעילותי מטעם הספק עבור המזמין, או הפסקת ההתקשרות בין המזמין לבין הספק או בכל מועד אחר על פי דרישת המזמין (לפי המוקדם), הנני מתחייב להחזיר למזמין את כל הנכסים השייכים למזמין ואת כל מידע הסודי המצוי ברשותי ו/או אשר הגיע לידי, לרבות, ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, מסמכים (לרבות ממוחשבים), תגי כניסה, ציוד, שרטוטים, תוכניות, נוסחאות, מוצרים, דוגמאות, מדגמים, על כל עותקיהם לרבות מידע המאוחסן על גבי מדיה מגנטית או על גבי מדיה אחרת ולא אשאיר ברשותי כל עותק, או צילום או רישום מאותו מידע או כל נכס אחר של המזמין. אם המידע מאוחסן על גבי מדיה מגנטית או על גבי מדיה אחרת שאינן ניתנות להשבה, אזי אשמיד את כל העותקים עליהם מאוחסנים המידע כאמור.

13. מבלי לגרוע מהוראות אחרות של כתב התחייבות זה, הנני מתחייב לשמירה על ולאבטחה של מאגרי המידע הממוחשבים המצויים אצל המזמין בשים לב ותוך הקפדה יתרה על מילוי הוראות חוק הגנה על פרטיות תשמ"א – 1981, בין היתר בכל הנוגע למאגרי מידע ממוחשבים.
14. הנני מתחייב לא להתחבר בגישה מרחוק למערכות המזמין אלא בקו מאובטח בהתאם למקובל אצל המזמין, באישור בכתב ומראש מאת המזמין וכפוף להנחיות אבטחת מידע של המזמין הקיימות וכפי שתהיינה מעת לעת.
15. התחייבותי על פי כתב זה תעמודנה בעינן ותחייבנה אותי משך כל זמן התקשרותו של המזמין עם הספק וכן גם לתקופה בלתי מוגבלת לאחר מכן, תהא הסיבה להפסקת ההתקשרות אשר תהא.
16. אם אדרש, מכח סמכות שבדין או במסגרת הליך בבית משפט, לגלות מידע סודי, אודיע למזמין מיידיית ובכתב על דבר דרישה כאמור, זאת כדי לאפשר לכם לנקוט בהליכים על-פי דין למניעת גילוי המידע על ידי.
17. אתם תהיו זכאים לכל סעד משפטי שהוא כנגדי במקרה של הפרת כל התחייבות לפי כתב זה, לרבות צו מניעה, צו עשה וצו לאיסוף מידע. אין בסעיף זה כדי לגרוע מהמזמין כל סעד אחר על-פי דין במקרה של הפרת התחייבות.
18. כל ויתור מצדכם על הוראות כתב זה, לא יהיה תקף אלא אם ניתן בכתב ומראש. ויתור כאמור לא יהווה תקדים ולא יגרע מכל זכות שלכם על-פי כתב זה ועל-פי כל דין החל על העניין.
11. האמור לעיל לא יחול על מידע שאוכיח כי הוא (א) נחלת הכלל (ובלבד שלא הפך לנחלת הכלל עקב הפרת התחייבות הכלולה בכתב זה), (ב) נמסר לי על ידי צד שלישי באופן עצמאי שלא עקב הפרת חובת סודיות, (ג) פותח על ידי באופן עצמאי וללא קשר להסכם זה; (ד) מידע שגילוי נדרש על פי דין, וככל שנדרש; או (ז) היה ברשותי קודם להתקשרות הספק עמכם לפי ההסכם.

### ולראיה באתי על החתום

היום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_

שם פרטי ומשפחה \_\_\_\_\_

כתובת \_\_\_\_\_

ת.ז. \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

## נספח מחיר

1. מחיר לביצוע פעולה ברשומה במחשב כתוצאה מפניה: \_\_\_\_\_ ש"ח לא כולל מע"מ, במכפלת כמות הפעולות ברשומה בחודש.
2. מחיר בגין קבלה וטיפול בפניה: \_\_\_\_\_ ש"ח לא כולל מע"מ, במכפלת כמות הפניות בפועל בחודש (מותנה ברישום כל פניה שהתקבלה בדו"ח).
3. מחיר בגין כל שעת מענה טלפונית: \_\_\_\_\_ ש"ח לא כולל מע"מ, במכפלת שעות המענה בפועל בחודש.
4. מחיר בגין מקרה הדורש בניית תשלומים באופן ידני: \_\_\_\_\_ ₪ לא כולל מע"מ, במכפלת כמות המקרים הדורשים בניית תשלומים בפועל בחודש.
5. \_\_\_\_\_ הנחה מתעריף של 120 ₪ (לא כולל מע"מ) לשעי"ע של תוכנית/מנתח מערכות, כמפורט בסעיף 27 במכרז.

- מודגש ומובהר בזה כי פעילות החברה הזוכה בתקופת ההתארגנות כמפורט וכנדרש בסעיפים 51 ו-84 במכרז, תעשה על חשבונה ובאחריותה. החברה הזוכה תהיה זכאית לתשלום התמורה כמפורט במסמך זה רק לאחר אישור המנהל בכתב על סיום ההתארגנות לשביעות רצונו ולאחר תחילת ההפעלה של העבודה השוטפת.
- המחירים המפורטים בהצעה יכללו את כל העלויות השונות, למעט מע"מ. על המציע להעמיס את כל הוצאותיו הישירות והעקיפות, על העלות החודשית המוצעת.
- המחירים הינם סופיים וכוללים את כל ההוצאות והנלווים של החברה הזוכה במתן השירותים ולא יתווספו אליהם כל תוספות או הצמדות למעט המפורט בסעיף 87 במכרז.

חתימת המציע

שם המציע

תאריך